

# OKWave総合研究所 Monthly Report 2015.01

## 確定申告



### Note

本資料は、OKWave総合研究所が任意に選択したテーマに対する分析結果をまとめたものです。分析対象は、OKWaveのサービスに蓄積されたQ&Aデータです。毎月、季節や流行に合わせたテーマでの発行を予定しています。

本資料は、テーマに対する広く浅い分析結果を紹介するものとなっています。いくつかの異なる分析手法を適用し、それぞれセクションを分けて結果をまとめています。各セクションの内容はそれぞれ独立しており、興味のあるセクションのみでも理解できる構成になっています。

本資料は、より多くの方に共通すると思われる一般的な切り口での分析内容となっています。ご要望に応じたテーマと切り口を元に、より深い分析を行うカスタム分析も承っております。

無償でトライアル分析も承っております。お気軽にOKWave総合研究所問合せ窓口よりご連絡ください。

本資料に基づくお客様の行動およびその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用に当たりましては、お客様ご自身でご判断下さいますようお願い申し上げます。

本資料における著作権およびその他すべての権利は、株式会社オウケイウェイヴに帰属します。本資料の全文または一部を転載・引用等される場合は、OKWave総合研究所問合せ窓口よりご連絡ください。

**OKWave総合研究所 問合せ窓口：**

<http://bit.ly/okwaveri>

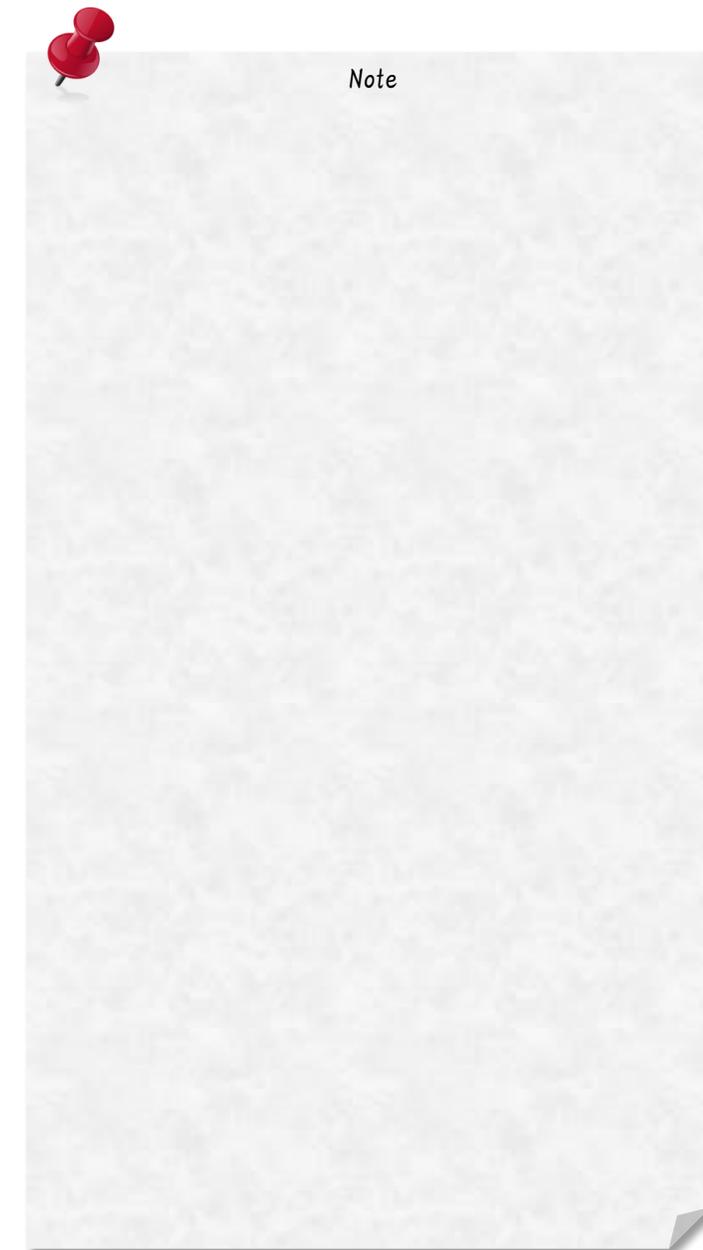


会員数**250万人**

月間利用者数**4,000万人**以上

Q&A総数**3,220万件**

カテゴリ数**約1,000**カテゴリ



Q & A には発見がいっぱい!





## 質問

暇なときにでも 2014-04-20 12:27:31 質問No.8561773

解決済み **Q どうして質問に早く丁寧に答えてくれるのですか？**

閲覧数109 | ありがとう数6 | 気になる数0 | 回答数6

covacova1984 ↓

こんにちは。  
みなさんはどうして「教えて！goo」の質問にとても早く、ていねいに回答してくださるのでしょうか？

旅行用バックバックについて質問したところ、すぐに回答をいただいてびっくりしています。  
<http://oshiete.goo.ne.jp/qa/8561211.html>

いままで、検索の結果で質問・回答を閲覧したことはあったのですが、このたび初めて質問をして、とても早く、さらにはためになる回答をもらえて驚きです\(@o@)/!

どのように質問を探しているかとか、どういう質問なら答える気持ちになるのかなど、教えていただくと次の自分の質問にも役に立つと思っています！  
よろしくお願いします。

---

回答数 **6** 気になる数 **0**

「気になる」をクリックで回答がつけられた時に通知 しゅんぱんてんぱん

## 回答

bagus8 ↓ 2014-04-20 13:05:08 回答No.2

自分が回答できそうな質問を見つけると、まず質問者のお礼率を見て60%以上なら回答します。  
少しでも早く回答するのは、やはり他の回答者との競争心も働きます。ゆっくり回答して、自分より早く回答した人と同じような内容だったら、間抜けに見えますでしょう。

困ってる人に回答して、自分が役に立てれば喜びです。お礼をしてもらえて、役だったことが確認できればなお嬉しいです。

---

**お礼コメント**

covacova1984 ↓ 投稿日時 - 2014-04-20 14:20:38

ありがとうございます！

たしかに、先に回答したものの勝ちというか、後の回答の(まうがハードル(期待する度合い))が上がりますね。お礼はやはり大事ということがよく分かりました。感謝いたします！

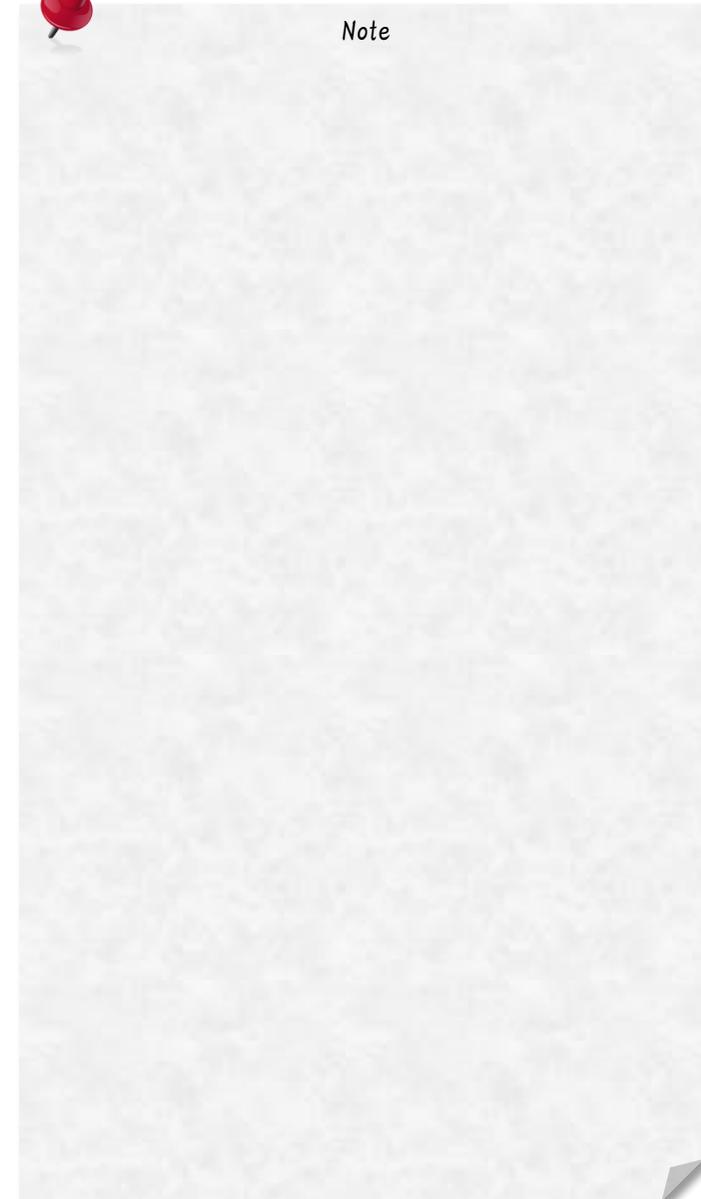
同意数 **0** (  -  ) ありがとう数 **0**

なるほど、役に立ったなど感じた思いを「ありがとう」で伝えてください

## お礼

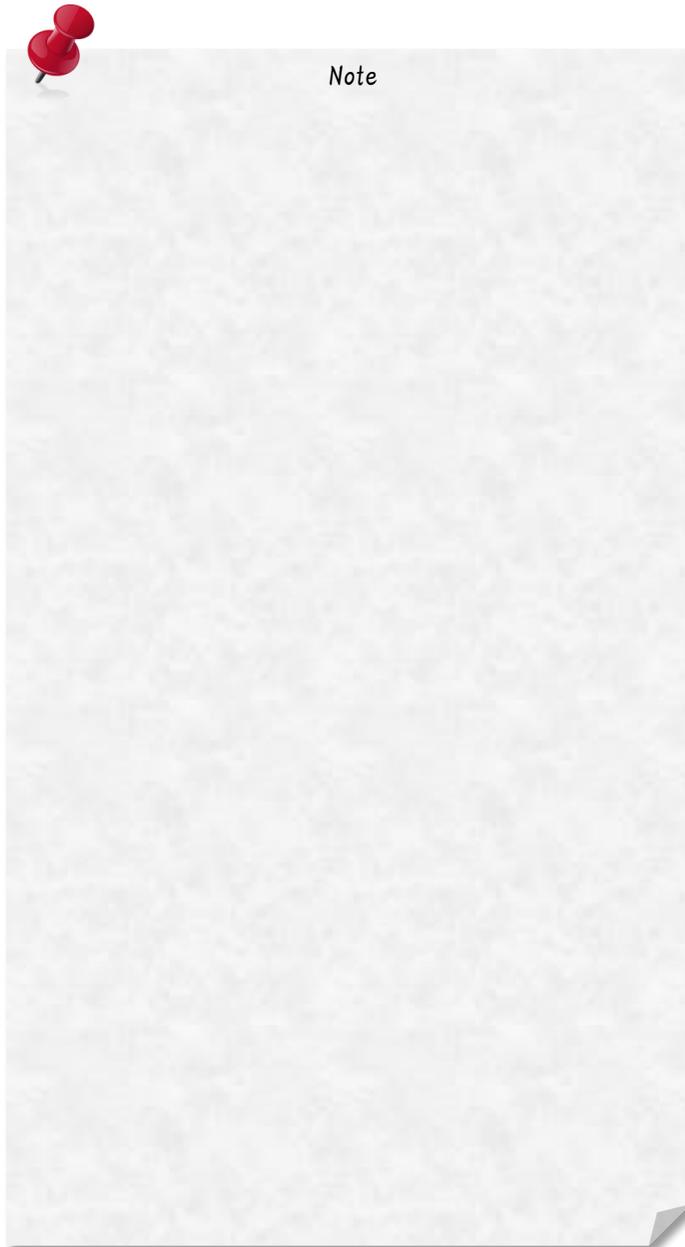


Note





1. Executive Summary
2. データ概要
3. データ
  - 3.1 属性傾向
  - 3.2 時系列推移
  - 3.3 簡易集計
4. 分析
  - 4.1 キーワード分析
  - 4.2 評判分析
  - 4.3 購買層分析
  - 4.4 追跡分析
  - 4.5 マイノリティ分析





## 分析方法

## 分析結果から得られる事実

## 分析詳細情報

【簡易集計】「新生活」に関する質問データを月毎に集計  
 「新生活」のキーワードを含む質問データについて、月毎の質問データ数を調査  
 <この図からわかること>  
 新生活に関する質問数は3月が最も多い。2月から増加を始め、5月には収束する。



Figure 2 : 月毎の質問データ数

<考察> 4月からの新年度にスタートする新生活についての相談が多いと予想される。

Copyright © 2014 OKWave All Rights Reserved.

10

Q & A には発見がいっぱい!  
OKWave総合研究所

## 分析結果に基づく考察



Note

OKWave総合研究所 Monthly Report 2014.02 MR20140201



Note

### 【キーワード分析とは】

キーワード分析は、ある特定のキーワードについて、関連するワードや話題を調査することで、ユーザーが製品やサービスに対して持つ悩み・要望・疑問などを明らかにすることを目的としている。

- ◆ ここでは、「新生活」を含む質問データで記載されているキーワードの傾向を分析した。
- ◆ 新生活に関する話題は、「結婚後の新生活に関する疑問」「大学での友人関係の悩み」「家具・家電の購入に関する相談」「引越し先の物件探し」に大別された。

### 【図の見方】

- ・ 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- ・ 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード



Note

# 1. Executive Summary

## 1. キーワード分析

- 開始されてから数年経過しているレーシックについての質問が、直近2~3年で出現しており**サービスの開始から利用者が確定申告等で情報を欲するまでにはタイムラグが生じる様子が確認された。**

## 2. 評判分析

- 税務署の窓口対応は評価が高いものの、**サービスとして認知されていない様子が見られた。またe-Taxの開始には男女間でハードルとなる対象に違いがある**ことがわかった。

## 3. 購買層分析

- 特定口座利用時のシミュレーション情報などを提供することで、**新たな口座開設者を獲得できる可能性が示唆された。**

## 4. 追跡分析

- 国税庁がHPで提供している情報は高く評価されている様子が確認されたものの、**情報量の多さからユーザが適切に情報に辿り着けていない**現状が見られた。

## 5. マイノリティ分析

- 第三医薬品や介護関連などの、時代の変化・流行を捉えた情報・サービスの提供を求める声**が確認された。

### Note

#### 【各分析の特徴】

- ◆ キーワード分析  
特定の事象に対するユーザの行動理由が特定できる。
- ◆ 評判分析  
製品・サービスの認識・評価の相違を把握できる。
- ◆ 購買層分析  
製品・サービスの購入に際して、消費者が懸念・比較するポイント・対象を把握できる。
- ◆ 追跡分析  
お礼データを分析することで質問者が回答を受けてどのように意識・行動変化したかを把握すると共に、変化を促したキーワードを発見することを目的としている。
- ◆ マイノリティ分析  
現在は非常に数が少ないものの、将来的に需要が拡大する可能性のある声を抽出することを目的としている。

※それぞれの分析結果や総合的に得られた知見から、商品企画、宣伝時期、コスト削減などに対するヒントを得ることができる。



- 抽出基準

キーワード：「確定申告」

カテゴリ：「確定申告」

- 抽出期間

1999年度~2013年度 (15年間)

- 抽出データ数

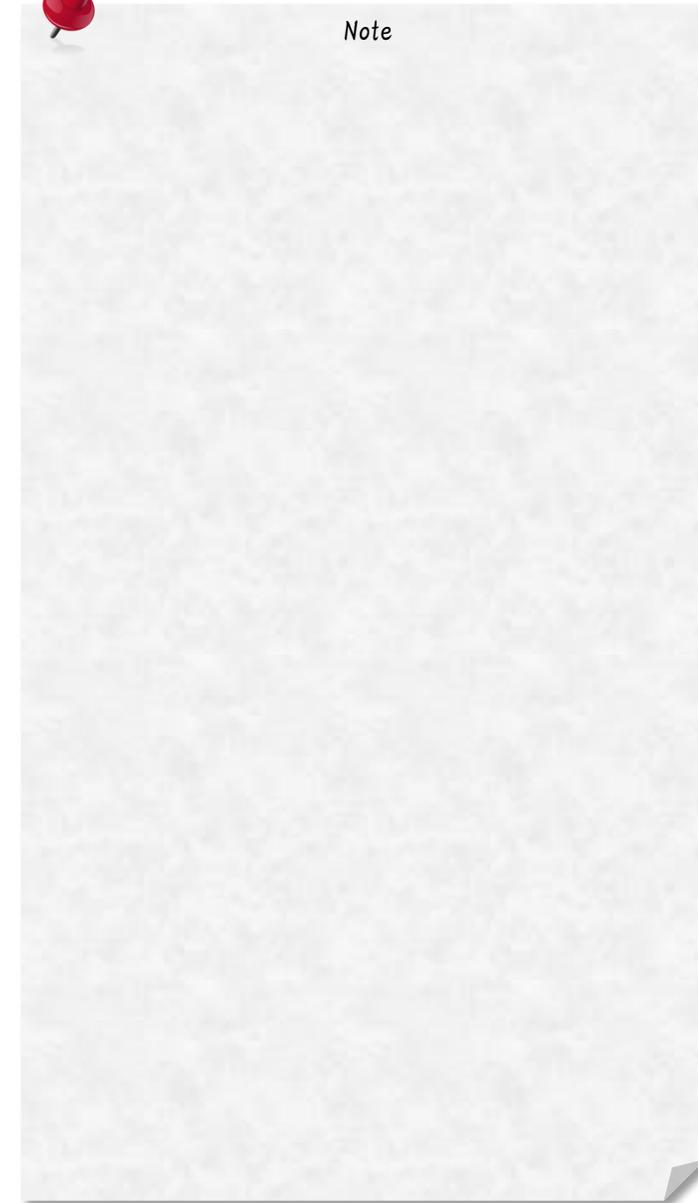
質問：27,141件

回答：70,335件

お礼：43,356件



Note



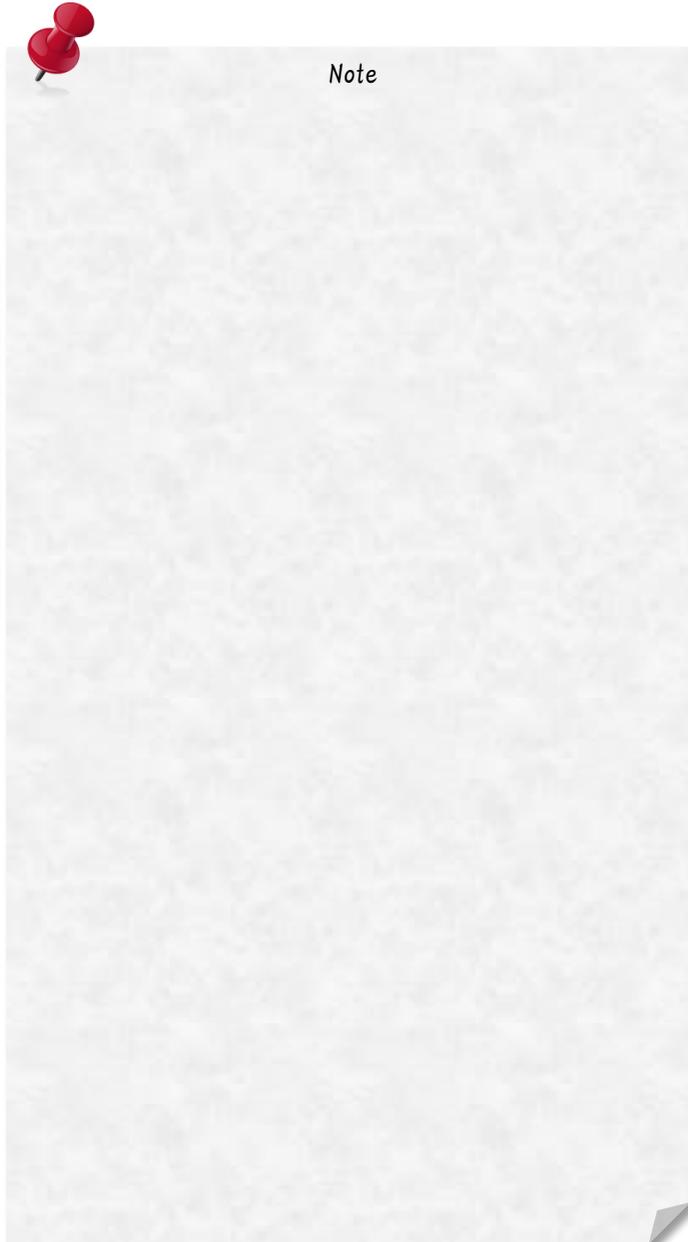
## 3.1 属性傾向



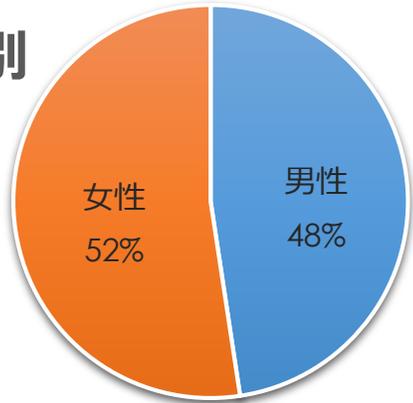
確定申告に関心の高い層

質問投稿者の属性傾向

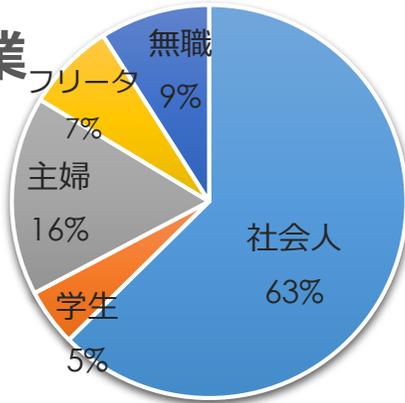
**全体傾向と比べ、女性、社会人・主婦、30代が多い。**



性別



職業



年代

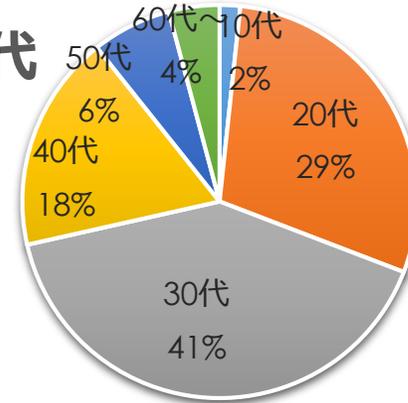
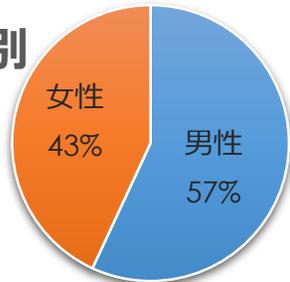
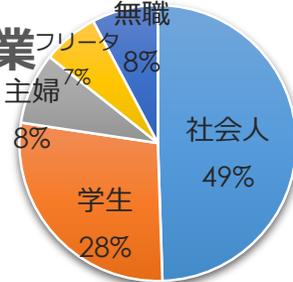


Figure 3.1.1 : 質問データ属性傾向

性別



職業



年代

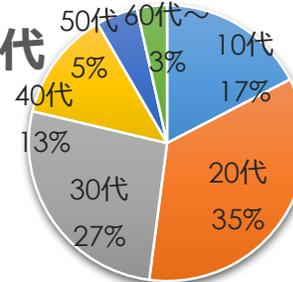


Figure 3.1.2 : OKWave全質問データ属性傾向

# 男女比率推移

## 質問投稿者男女比率の年別推移

**徐々に男性比率が増加している。**

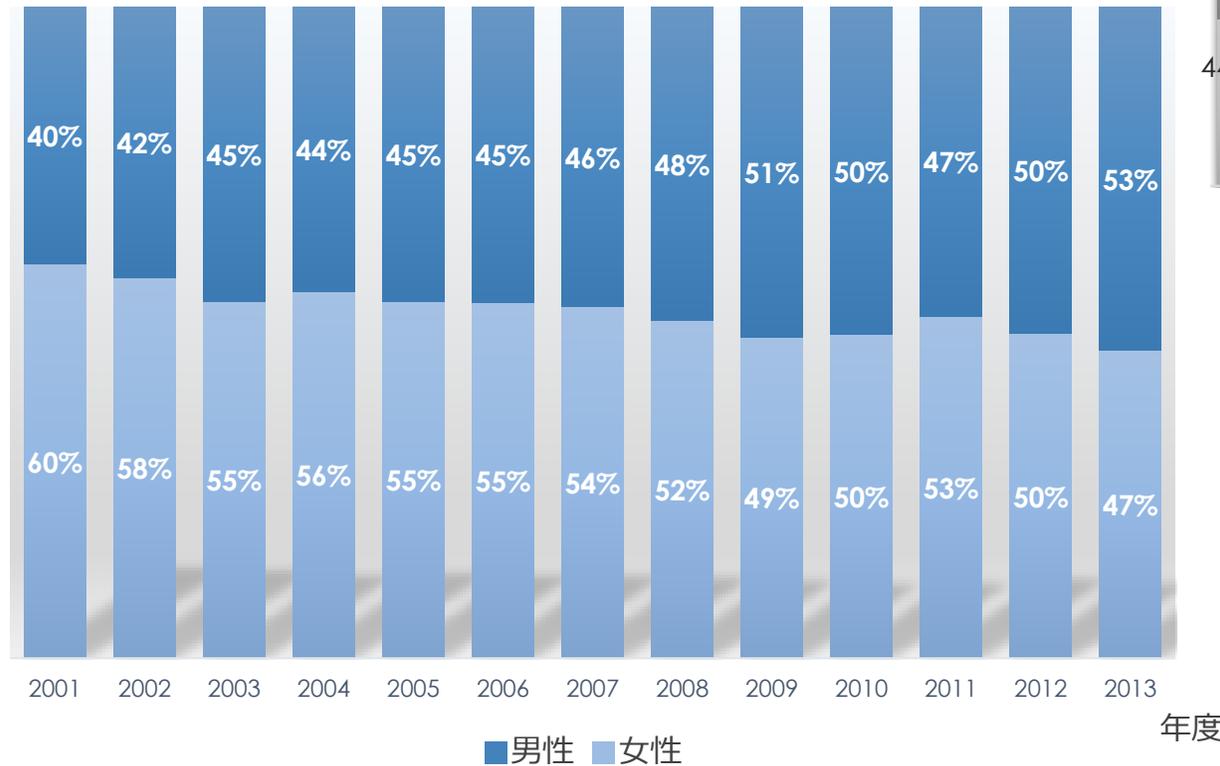
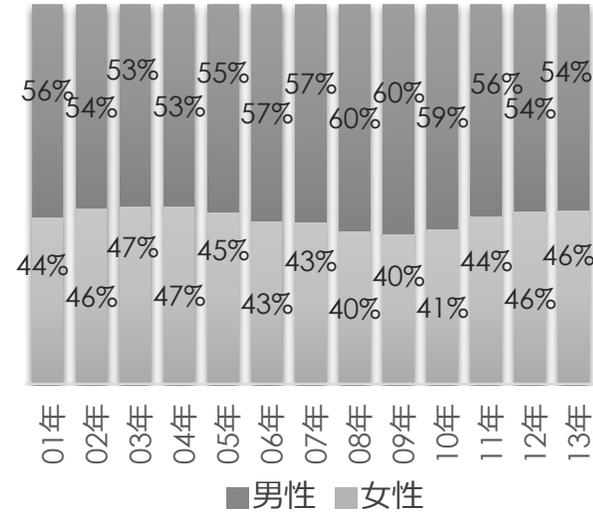
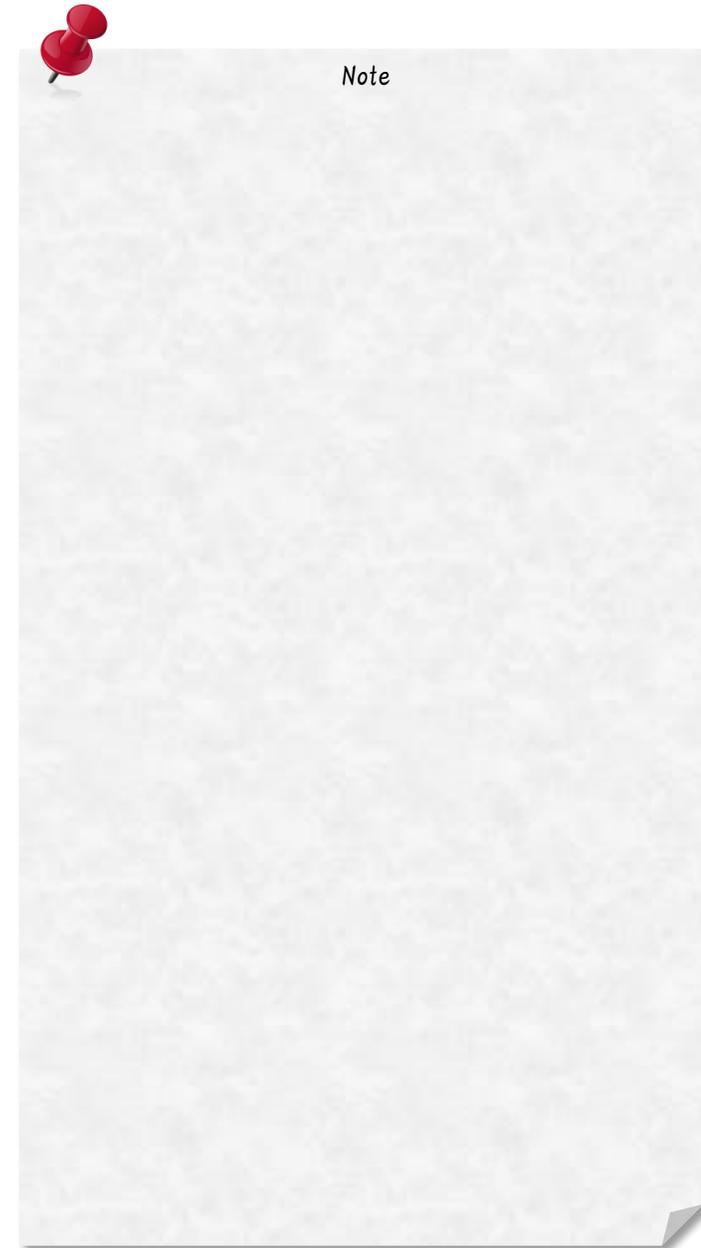


Figure 3.1.3 : 質問投稿者性別比率推移



【参考】 OKWave全質問性別推移



# 年代比率推移

## 質問投稿者の年代比率の年別推移

**全体傾向以上に年代が高くなっている。**

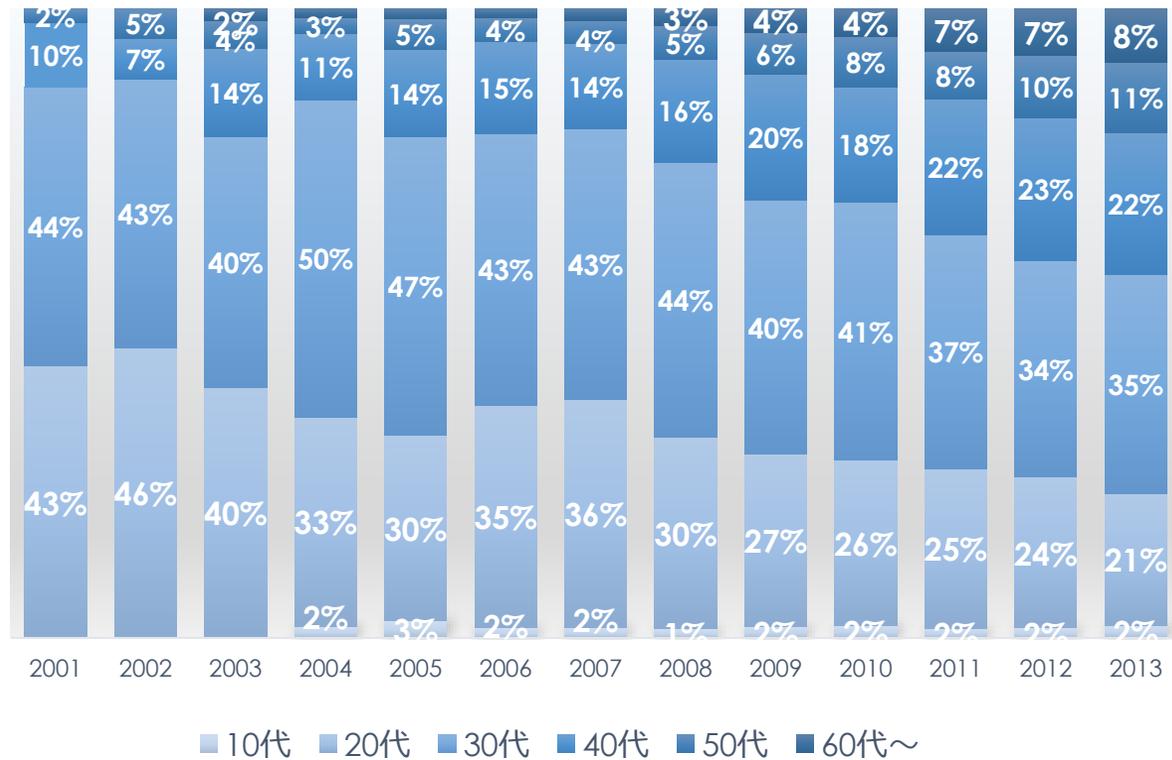
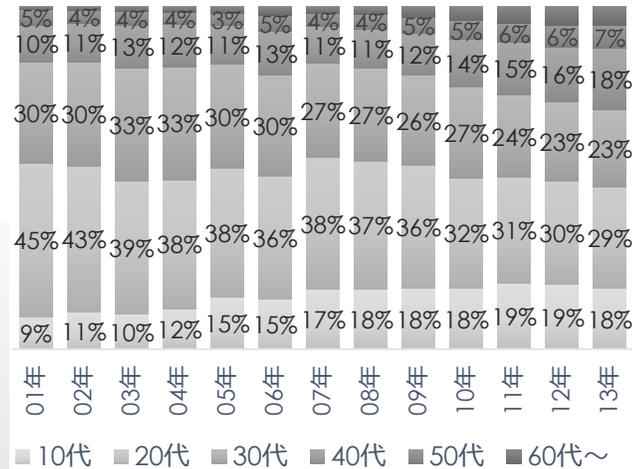


Figure 3.1.4 : 質問投稿者年代比率推移



【参考】 OKWave全質問年代推移



## 3.2 時系列推移



### 質問数の月別累計

**11月に最初の、2月に本格的なピークが訪れる。**

質問数

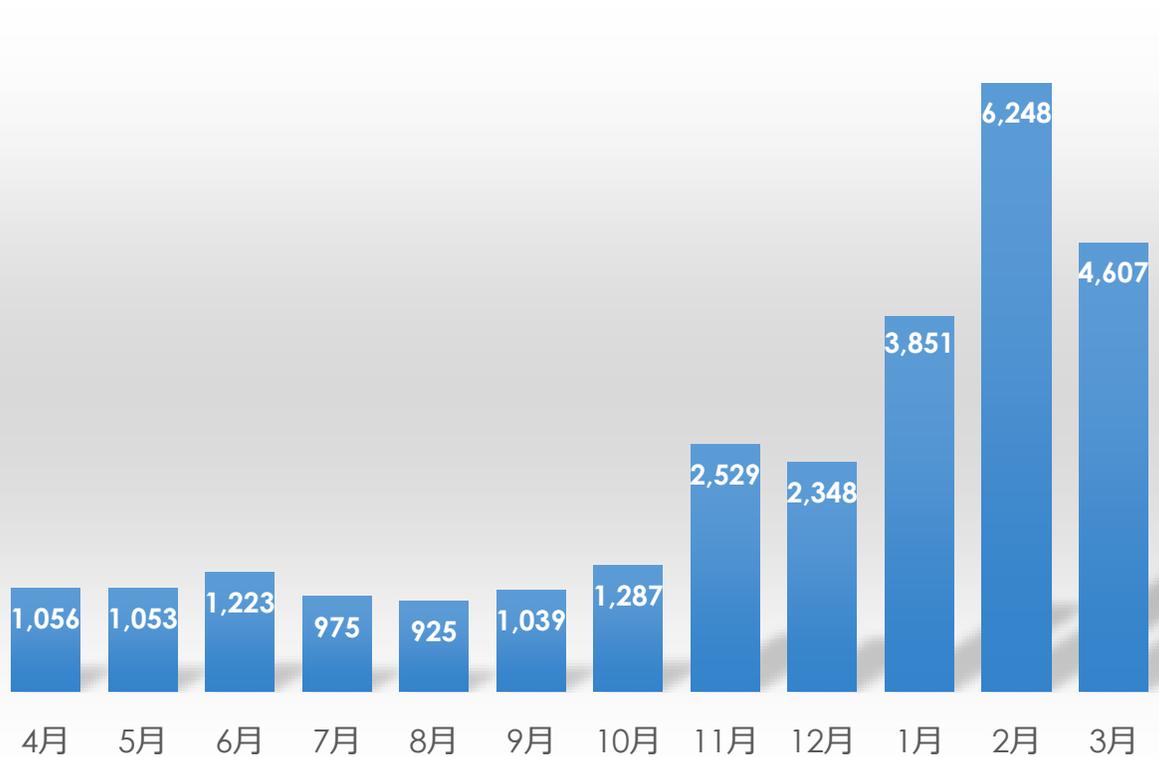
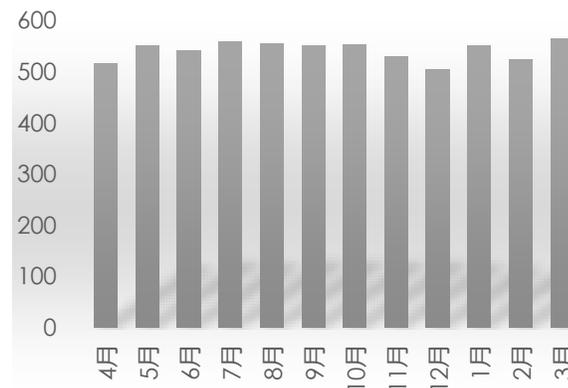


Figure 3.2.1 : 質問データ数月別累計

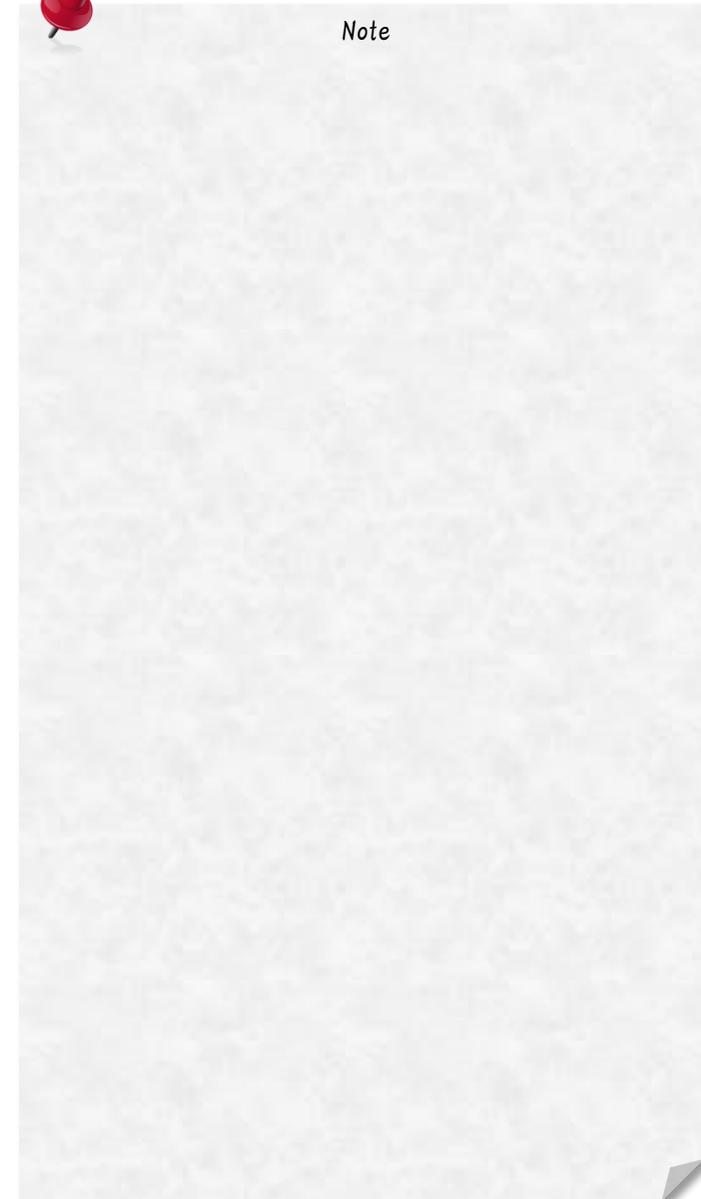
質問数(千件)



参考:OKWave全質問データ数時系列累計



Note



各申告への関心者数の推移

各申告が記述されている質問数の年毎の比率推移

**「青色申告」は年々比率が増加している。**

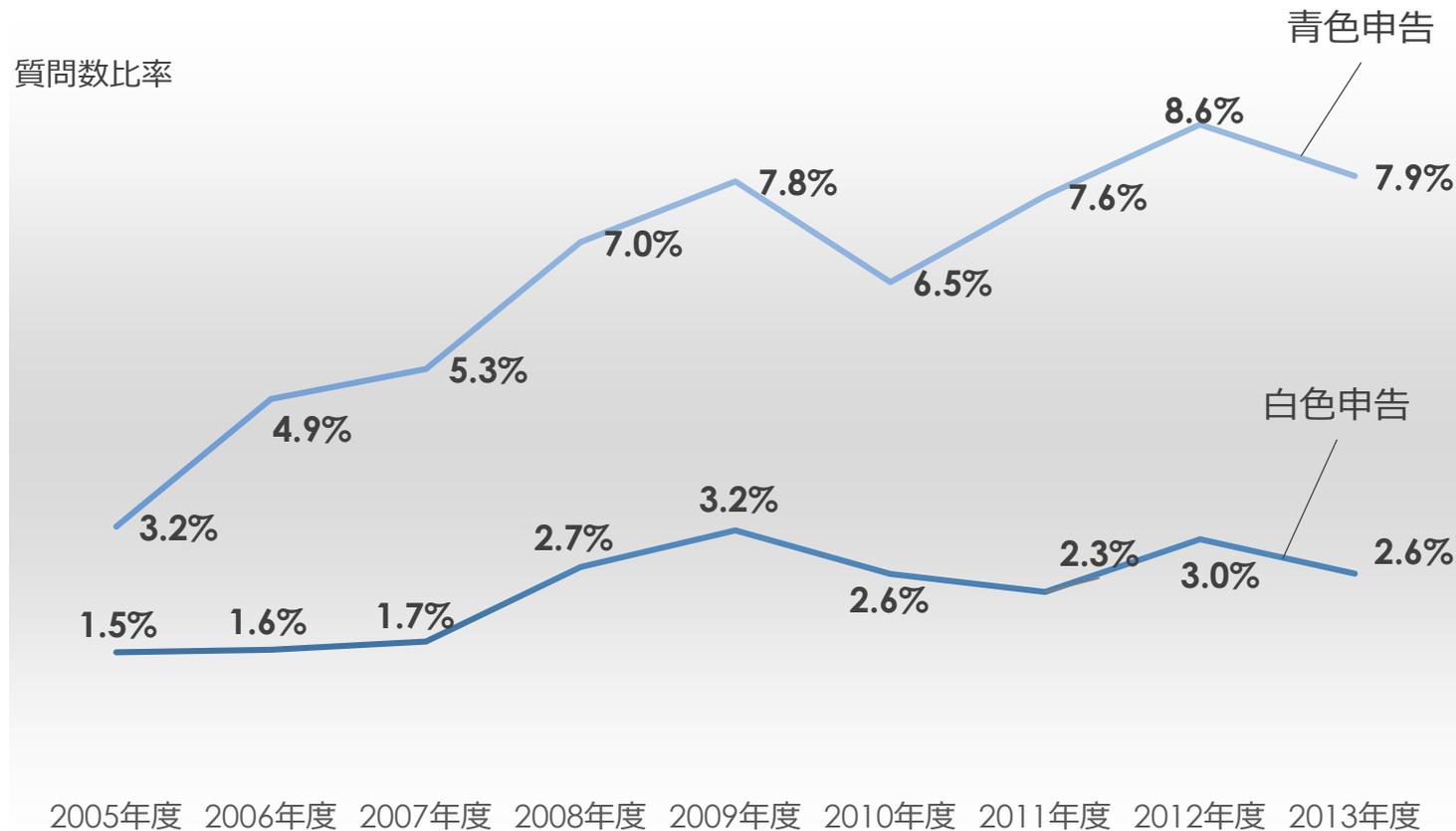
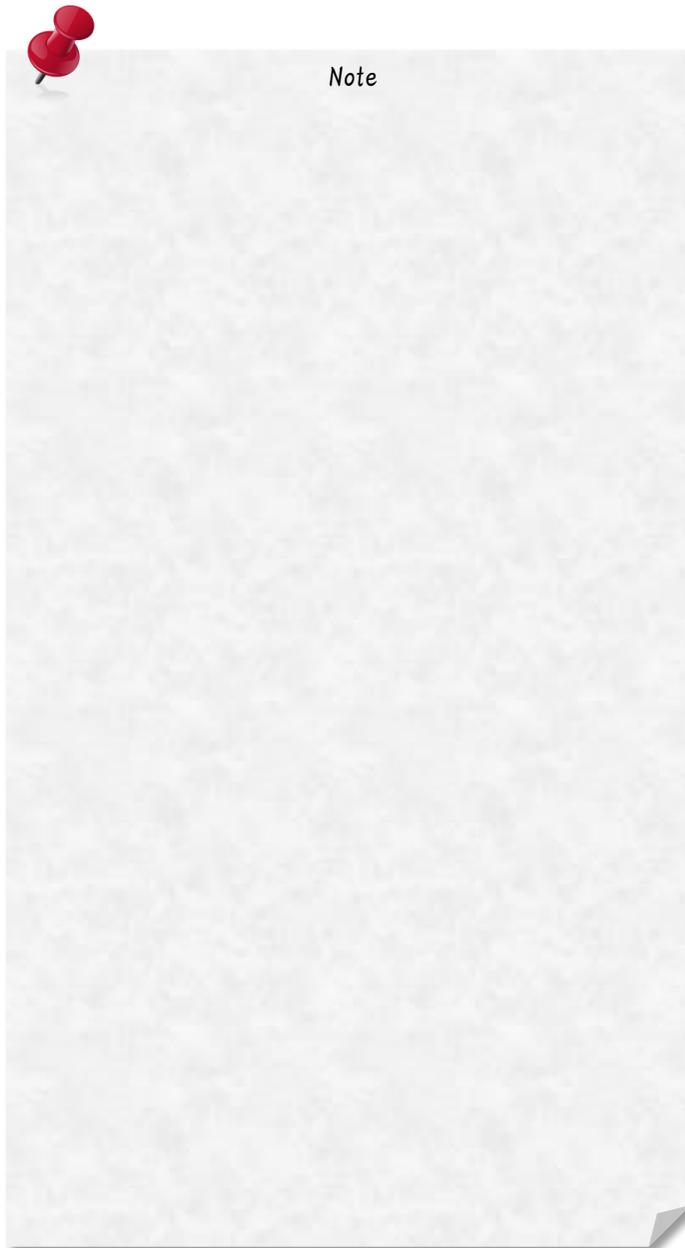


Figure 3.2.2 : 質問数比率時系列推移



## 3.3 簡易集計



## 頻出ワード

## 全体・特定のワードと共に出現するワードランキング

「控除」に関しては「医療費」が最も多い。



Figure 3.3.1 : 頻出ワード出現質問数



Figure 3.3.2 : 「控除」関連ワード出現質問数

Note

質問投稿者性別ごとの頻出ワード比較

男性は「税務署」、女性は「年末調整」が上位。

男性



Figure 3.3.3\_1 : 男性頻出ワード

女性



Figure 3.3.3\_2 : 女性頻出ワード



## 4.1 キーワード分析



### Note

- ◆ キーワード分析は、ある特定のキーワードについて、関連するワードや話題を調査することで、ユーザが製品やサービスに対して持つ悩み・要望・疑問点などを明らかにすることを目的としている。
- ◆ 本セクションでは、質問内容の全体傾向に加え、属性や時系列での傾向の違いの把握を行った。
- ◆ 質問内容の全体傾向としては、医療費の控除対象に関連した内容が多く、それらに加えて源泉徴収票に関するトラブルなどの声も見られた。
- ◆ 男女の傾向の違いでは、男性は株やFXに関連した質問が、女性は医療費控除に関連した質問が多いことがわかった。
- ◆ 近年では地震保険やレーシックに関する控除についての質問が新たに出現していることがわかった。

質問で使われているワードの関係性を可視化

「医療費」付近には「対象」、「源泉徴収」付近には「もらう」が出現してる。

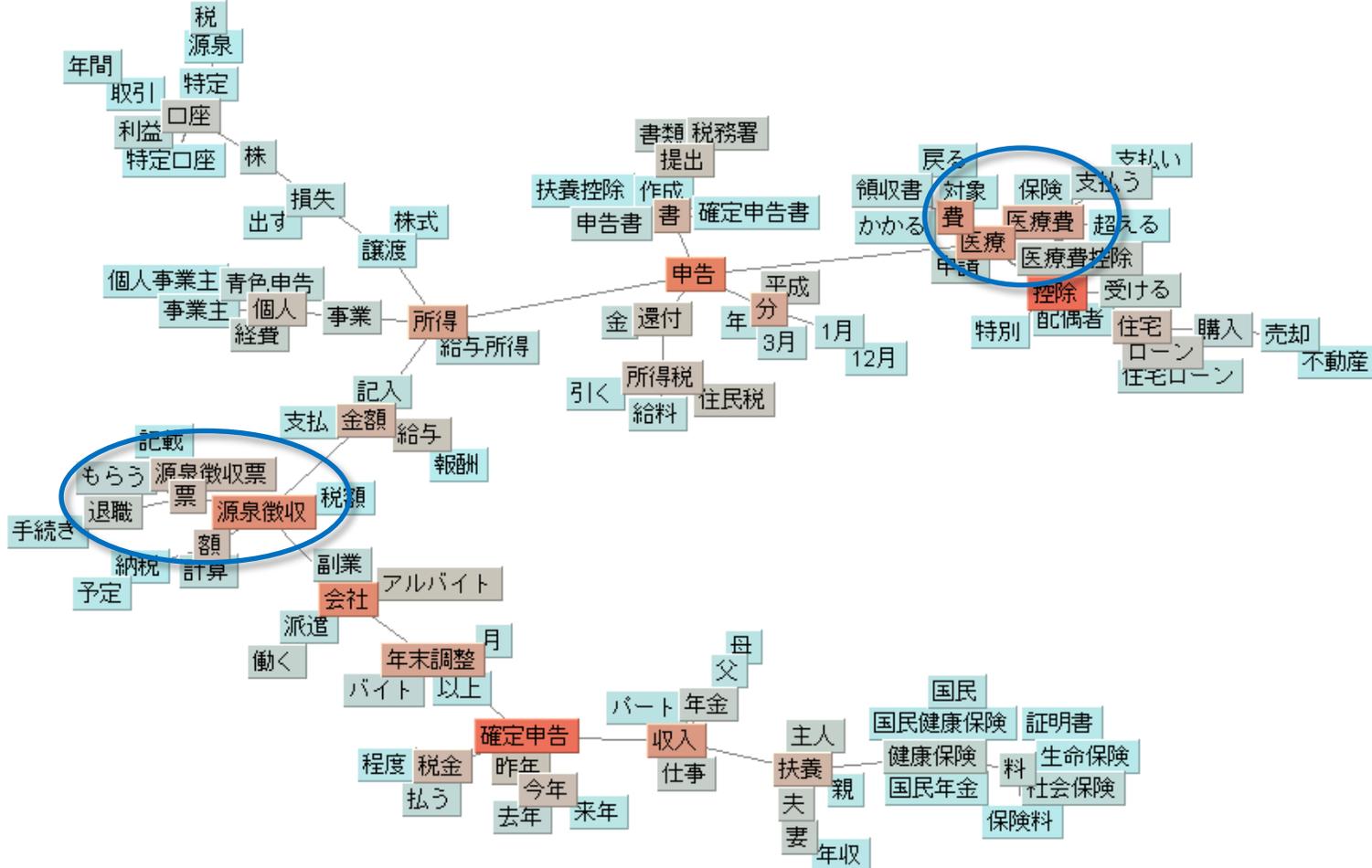


Figure 4.1.1 : 質問ワード関係図

Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード



**医療費の控除対象となる費用にわかりにくさ、また源泉徴収票を「もらえる/もらえない」といったトラブルが生活者を悩ませている。**

## 「対象」 関連質問データ

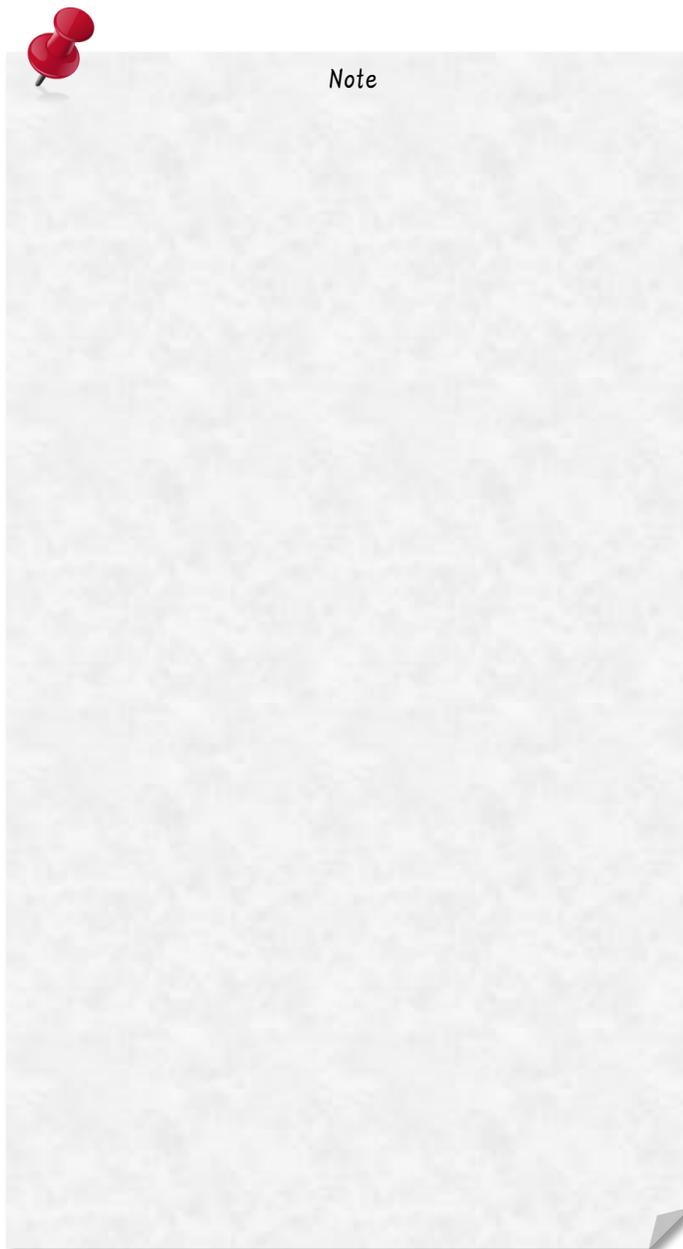
確定申告・医療費控除の対象について・・・確定申告・医療費控除の対象について・・・昨年中に支払った医療費が多くかかったため控除を受けようと思っています。子供が小さく付き添い人が必要な場合、付き添い人の交通費も対象になると聞きました。で・・・小さい子供の治療費は「負担ゼロ」の場合が多いです。**この場合の交通費も対象になるでしょうか？**

不妊治療は医療費控除の対象になるのでしょうか？確定申告時に、不妊治療費は医療費控除の対象になるのでしょうか？ 婦人科系の疾患による不妊の場合のその疾患の治療は対象になるように思うのですが。また健常な夫婦の体外受精費はどうでしょうか。また、遠方に通院する場合、**高速道利用料金は医療費控除の対象にならないと聞きましたが、高速バスの運賃はいかがでしょうか。**

確定申告で医療費控除の対象になりますか？（眼科編）コンタクトをするために検査を受けるのを対象にならないと思うのですが、**花粉症や白目が荒れて受診して目薬を出してもらったり、コンタクトレンズの破片が目に入っていないか、見てもらったのも対象にならないのですか？**

医療費控除の対象となる一般薬品は？医療費控除の対象となる一般薬品は？超基本的なことですみません。医療費控除を最近始めて知りましたので、素人中の素人です。確定申告所でもらった説明書的なものには対象は「風邪薬」などといった記載がありましたが、**痛み止めや漢方薬や便秘の薬とかは対象にならないのでしょうか？いずれも風邪薬と同様に「医薬品」であるとは思いますが... ここでも1類医薬品とか2類医薬品とかが関わってくるのでしょうか？**ドラッグストアで「医薬品」を購入した際に同時に日用品も購入しており、レシート的にごちゃついてしまっているのですが、これらを購入した店舗などに出向いて「医薬品代」として対象となる年度分全てをまとめてもらった方がよろしいのでしょうか？それとも「医薬品の商品名」の記載のあるレシートの方がむしろ有効なのでしょうか？また、**ネットなどで購入した医薬品は控除対象にはならないのでしょうか？**また、医療機関への交通費も控除対象になるというらしいのですが、どのように申告すればよいのでしょうか？（証明の仕方が不明）当方僻地に住んでいる者なのですが、この交通費はドラッグストア（対象商品購入店舗）へ行くためにかかった分もカウントしてもよいものなのでしょうか？よろしくおねがいします！そのほか、素人に見逃しがちなところもご指摘願えれば幸いです。

Table 4.1.1 : 「対象」 質問データ



# 男女の確定申告に対する姿勢の違い

## 男女それぞれの質問で使われているワードの関係性を可視化・比較

**男性は「株」関連の話題が出現。控除については、男性は「医療・住宅」双方なのに対し、女性は「医療」が多い。**

男性

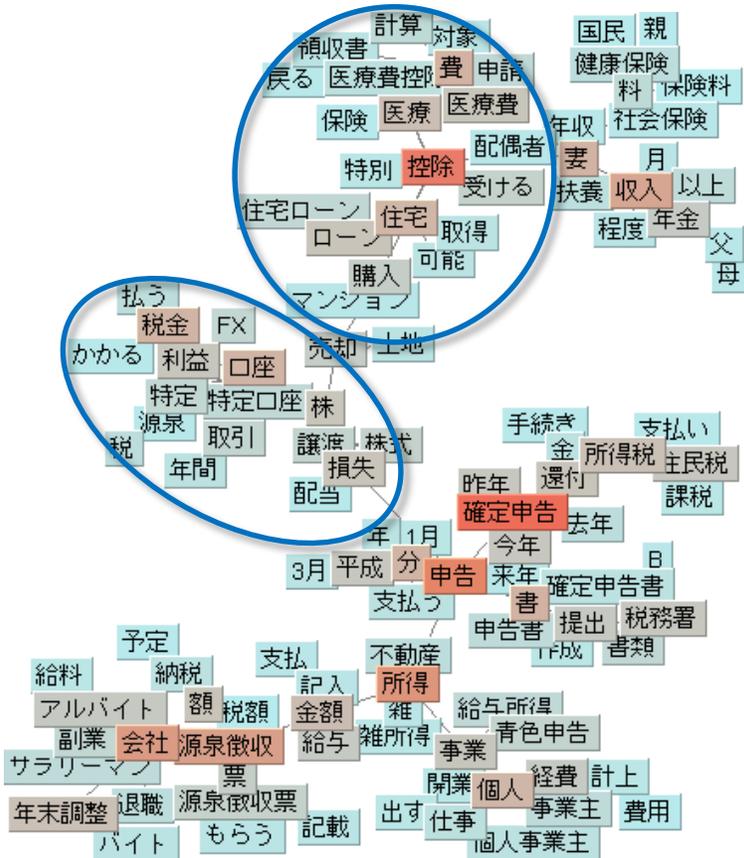


Figure 4.1.2\_1 : 質問データ関係図(男性)

女性

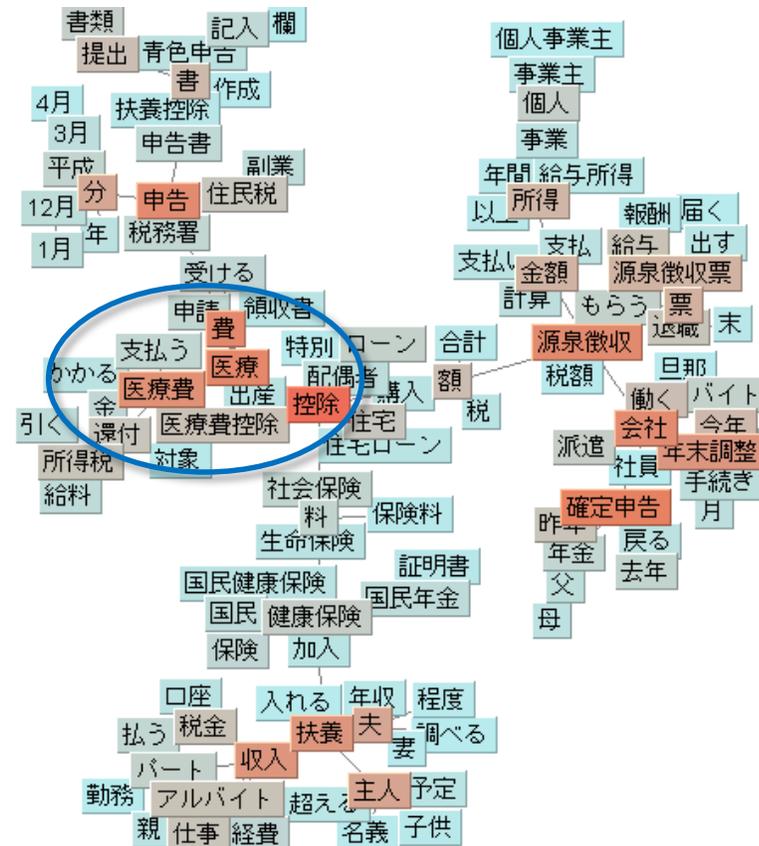


Figure 4.1.2\_2 : 質問データ関係図(女性)



Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード



**男性は個人的な損得に関心が高く、女性は家計を通して家族全体を見ている。**

Q & A には発見がいっぱい!

OKWave総合研究所

各種話題に関する記述をしている質問数の比率推移



「株式」は10年度までは下降傾向にあったが、12年度から上昇傾向。「ローン」と逆相関の関係にある。

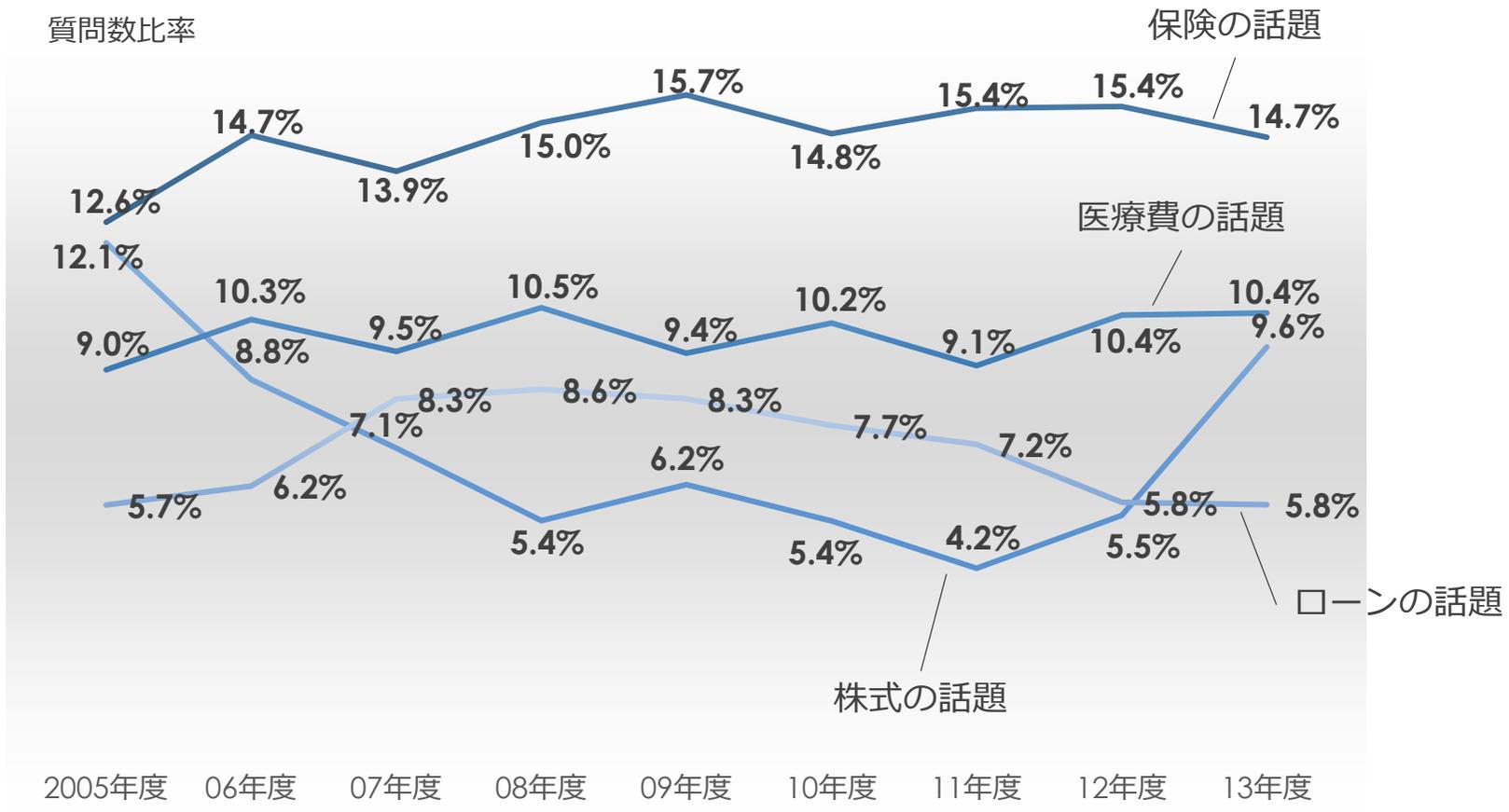


Figure 4.1.3 : 控除対象別質問数比率時系列推移



Note

◆ 「株」「株式」、「保険」「保険料」を含む質問数比率

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離に近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード



# 「ローン」

## 「ローン」関連の質問で使われているワードの関係性を可視化

2013年度に「新築」「購入」が出現。

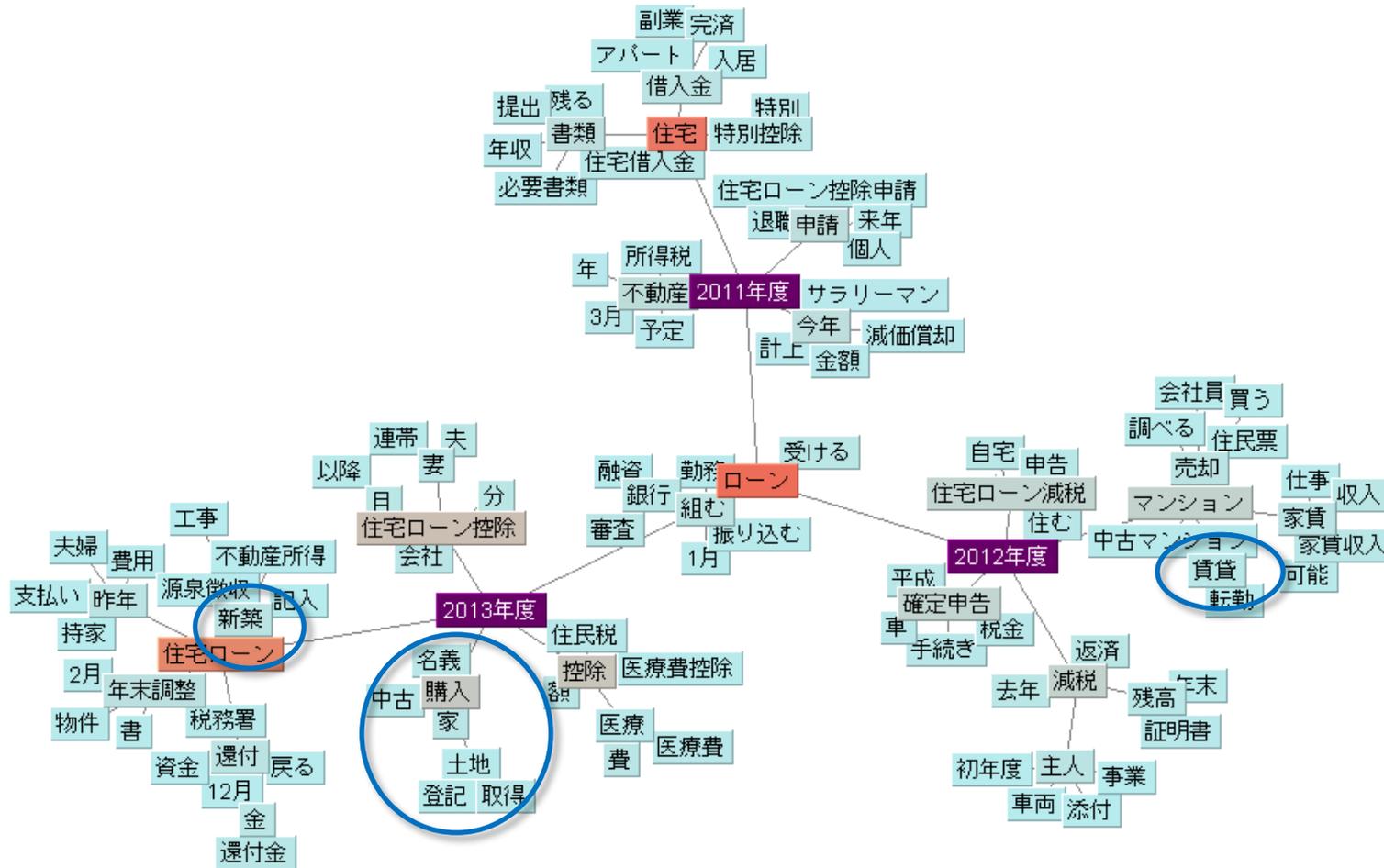


Figure 4.1.5 : 「ローン」関連質問ワード関係図

**考察** 2013年度は「賃貸」よりも「購入」傾向が強かったと思われる。

Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離に近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード

「保険」

「保険」関連の質問で使われているワードの関係性を可視化

2012年度に「地震保険」「生命保険」が出現。

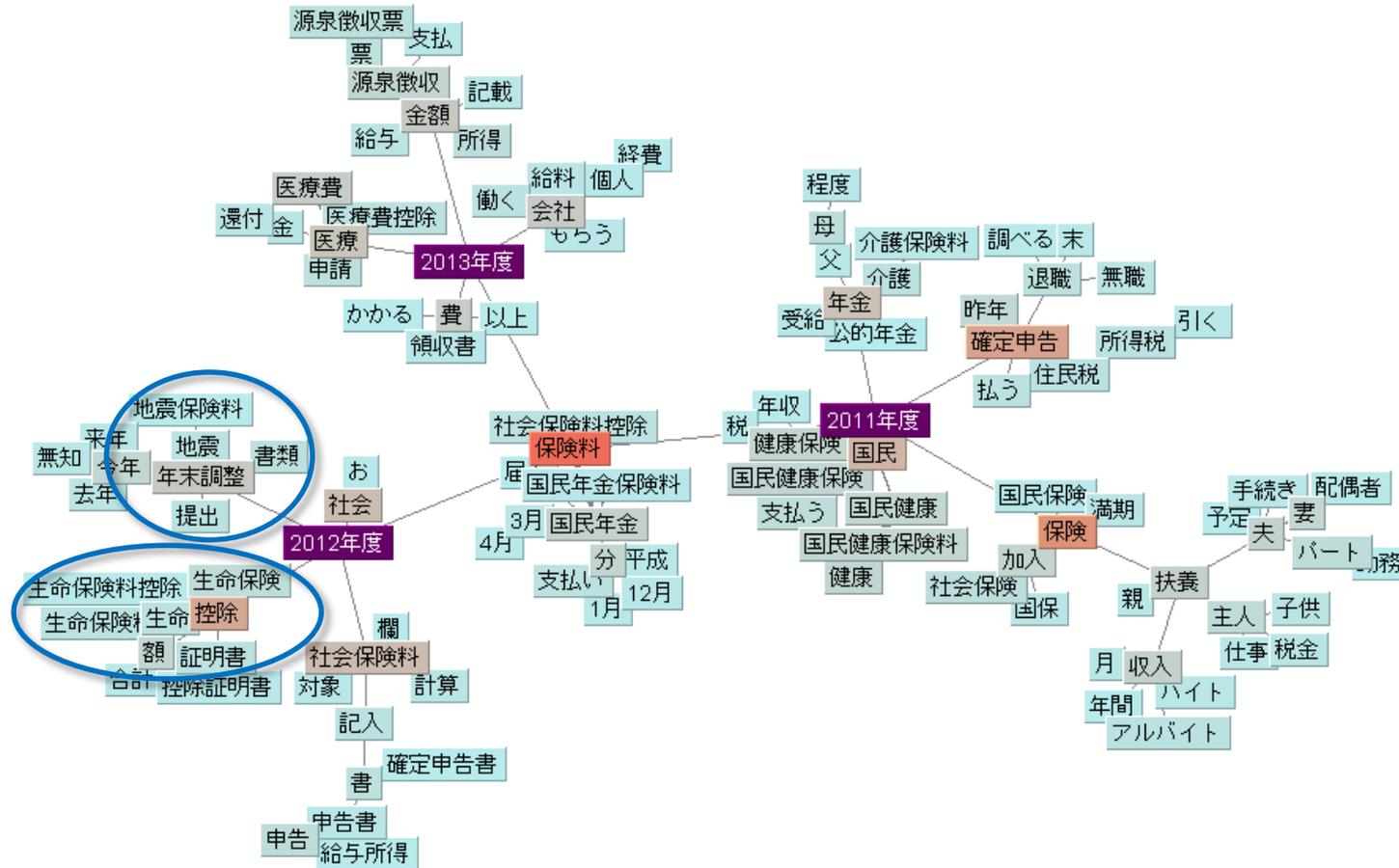


Figure 4.1.6 : 「保険料」関連質問ワード関係図

**地震保険控除に関する情報には改善の余地がある。**  
**⇒控除のやり方・リマインドを含んだサービスは利用者の満足度を向上させる可能性が高い。**

Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード

「レーシック」関連質問データ

レーシックは医療費控除の対象になりますか？昨年レーシック施術を受けたのですが、**レーシックは医療費控除の対象になりますか？** クリニックさんに聞く質問ではないかもしれませんが…。もうすぐ確定申告ですし、ちゃんとした知識を持っておきたいので、教えていただけますと幸いです。よろしくお願いいたします。

レーシックの手術代金。レーシックの手術代金が高額医療を受けたとすることで、医療費控除で確定申告をして税金の還付があると聞いたのですが、それは**どこの病院でレーシック手術を受けても確定申告のときにそういう医療費を払いましたという申請ができるのでしょうか？**

レーシック受けての確定申告。**年末にレーシックを受けます。診断書を書いてもらいますが、確定申告は年明けのいつに行ったらいいのでしょうか。**あと、どの書類を持っていけばいいのでしょうか。源泉徴収は10月に発行してもらいましたが、また発行してもらわないといけないのでしょうか。

Table 4.1.2 : 「レーシック」質問データ

「地震保険」関連質問データ

12月に加入した地震保険の控除。こんにちは。新居が完成し、来週引渡し・引越しを控えています。地震が心配な地域なので、**地震保険に加入します。日割り計算するとたった1000円程ですが、年内保険料が発生します。この場合も確定申告によって控除の対象になるのでしょうか？**アドバイスお願い致します。

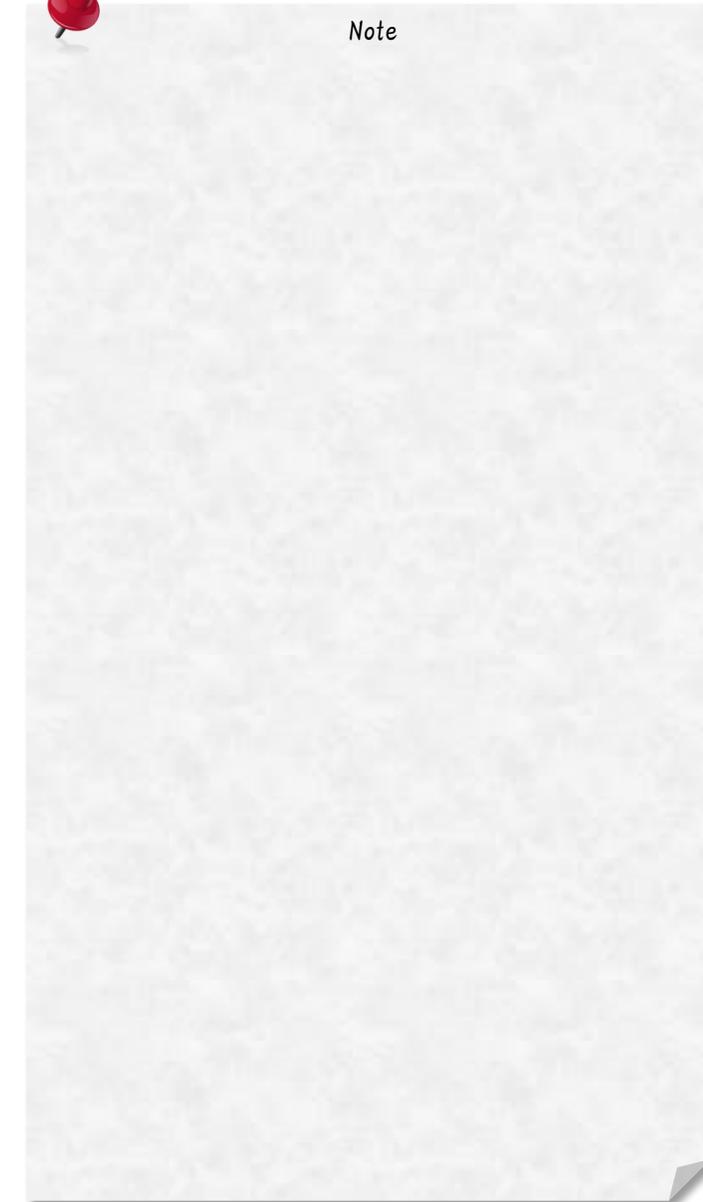
震災の確定申告について。不動産を所有していて、震災によって被害を受けました。震災によってかかった経費は300万円ほどです。しかし、**地震保険が500万円入金されました。この場合、かかった300万円は経費になるのでしょうか？**また、**入金された地震保険は収入になって課税されるのでしょうか。**宜しくお願いします。

年末調整 / 地震保険控除。昨年の年末調整に、**地震保険を含めていませんでした。**これは、**ちょうど12月末に住宅を購入したため間に合わなかったのが原因ですが、こちらは今年の確定申告における地震保険控除の部分に含める必要があるのでしょうか？**当然ですが、これによって課税される所得金額が変わってくるので、含める必要があるとの認識ですが、そうすると源泉徴収票に記載されている数字と相違が出てきますが問題ありませんか？教えていただけると助かります。宜しくお願いします。

Table 4.1.3 : 「地震保険」質問データ



Note





Note

## 1. ユーザが望んでいる情報の定常的な観測

最近数年でのレーシック関係の質問の増加など、サービス・製品が世に出てから確定申告に関連して悩む時期には相当のズレがあると思われるため、常にユーザを観測して適切な情報を提供する必要があると思われる。

## 2. 制度変更に伴うサービスの付加・改善

制度変更まで一括で対応した保険サービスなどは、確定申告で生活者が苦慮している時期には絶好のPRになると思われる。

## 4.2 評判分析



### Note

- ◆ 評判分析は、製品やサービスについて言及している回答データを分析することで、それらに対するユーザの評判を明らかにすることを目的としている。
- ◆ 本セクションでは、QAデータを分析することで税務署、国税局およびe-Taxに関する評判を分析した。
- ◆ 税務署や国税局については窓口対応やHP上の情報が高く評価されていることがわかった。
- ◆ e-Taxについては2013年度に関心が高まったものの、わかりにくさ・難しさを感じる人が多いことがわかった。

回答データで「税務署・国税庁」と共に使われている動詞・形容詞を可視化

「税務署」近傍に「出向く」「早い」が、「国税庁」近傍には「詳しい」「答える」が出現している。

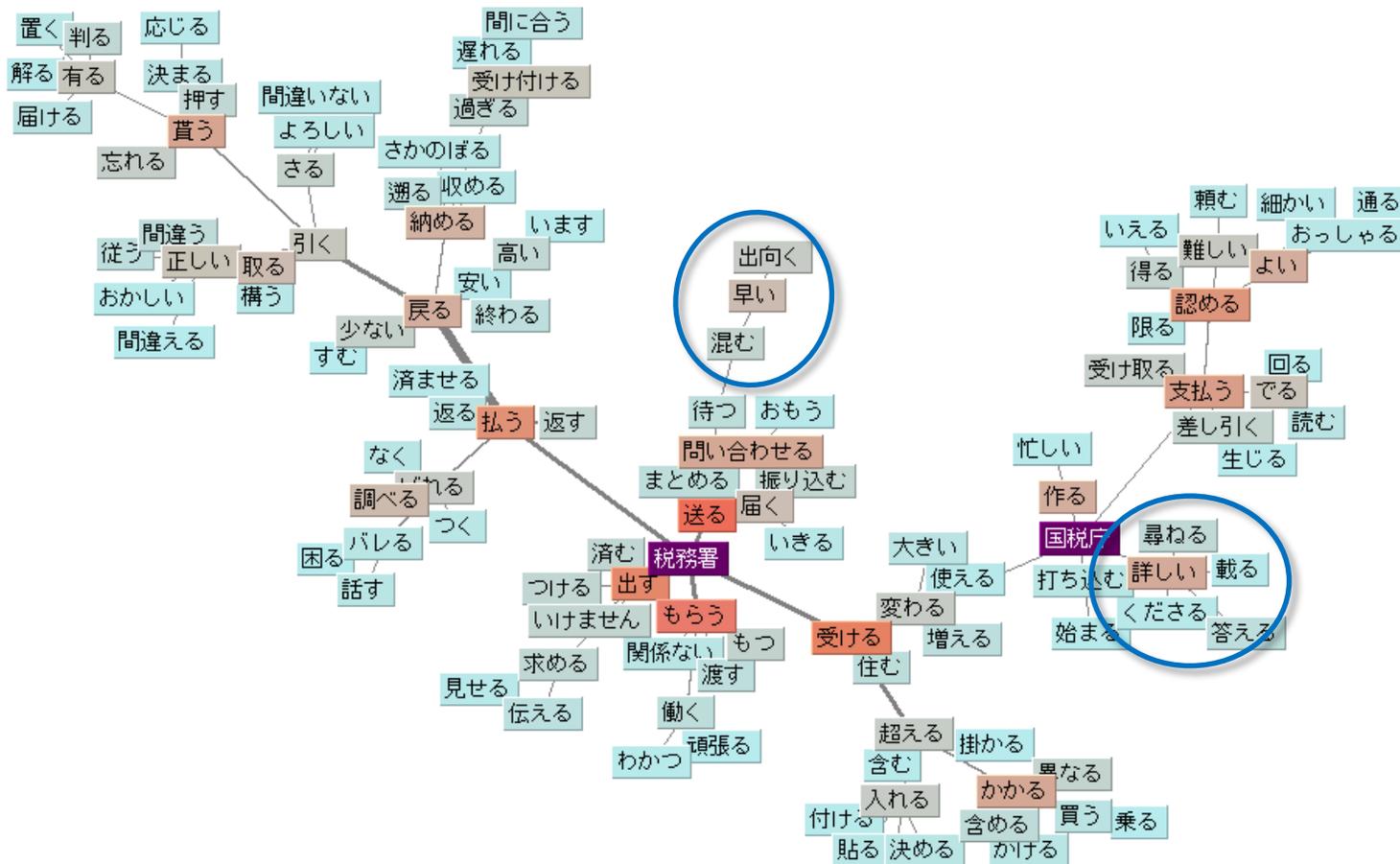


Figure 4.2.1 : 回答データワード関係図



Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード



## 国税庁はHPが、税務署は窓口の対応が評価されている。

### 「相談」関連回答データ

事業を始めたときは、「青色申告承認申請書」ばかりでなくいろいろな届け出書類が必要です。**詳しいことは国税庁のタックスアンサーに書いてありますのでご覧ください。**

A)です。退職金は勤続年数毎に非課税枠が決まっててその範囲内なら源泉徴収されません。申告する必要もありません。**詳しくは国税庁のサイトをご覧ください。**社会カテよりマネーカテへどうぞ。

>修正申告はどの程度むずかしいのでしょうか...普通の申告書を書いた経験があるなら、あとは同じかと。>手続き方法や所要時間を教えてください...詳しくは国税庁の『タックスアンサー』をご覧ください。「所得税」→「2026確定申告を間違えたとき」です。所要時間はあなたの経験次第ですのでなんとも・・・>修正申告によるペナルティはなにか...「延滞税」を課せられる場合があります。**詳しいことはやはり『タックスアンサー』を見てください。**住宅ローンについては分かりません。ごめんなさい。

こういっては何ですが、領収書をすべて持参し、**税務署に出向いた方が早いですよ。親切に教えてくれます。**

**なお、税務署というのは、わりと素人に優しいです。**各社の源泉徴収票は、いずれにせよ貰う必要がありますが、気軽に税務署窓口で相談してみても良いのではないのでしょうか？質問者様が「右も左も判らない」ということであれば、1度、**時間のあるときに税務署に出向いたほうが、かえって話が早いかも**

Table 4.2.1 : 「相談」関連回答データ



**詳細が理解できるサイトとして国税庁のタックスアンサーが評価されている。また税務署の窓口も親切であるとして高評価されていると思われる。**



Note

## 「e-Tax」の記述がある質問数の年別推移

12年度まではやや下降傾向にあったが、13年に上昇。

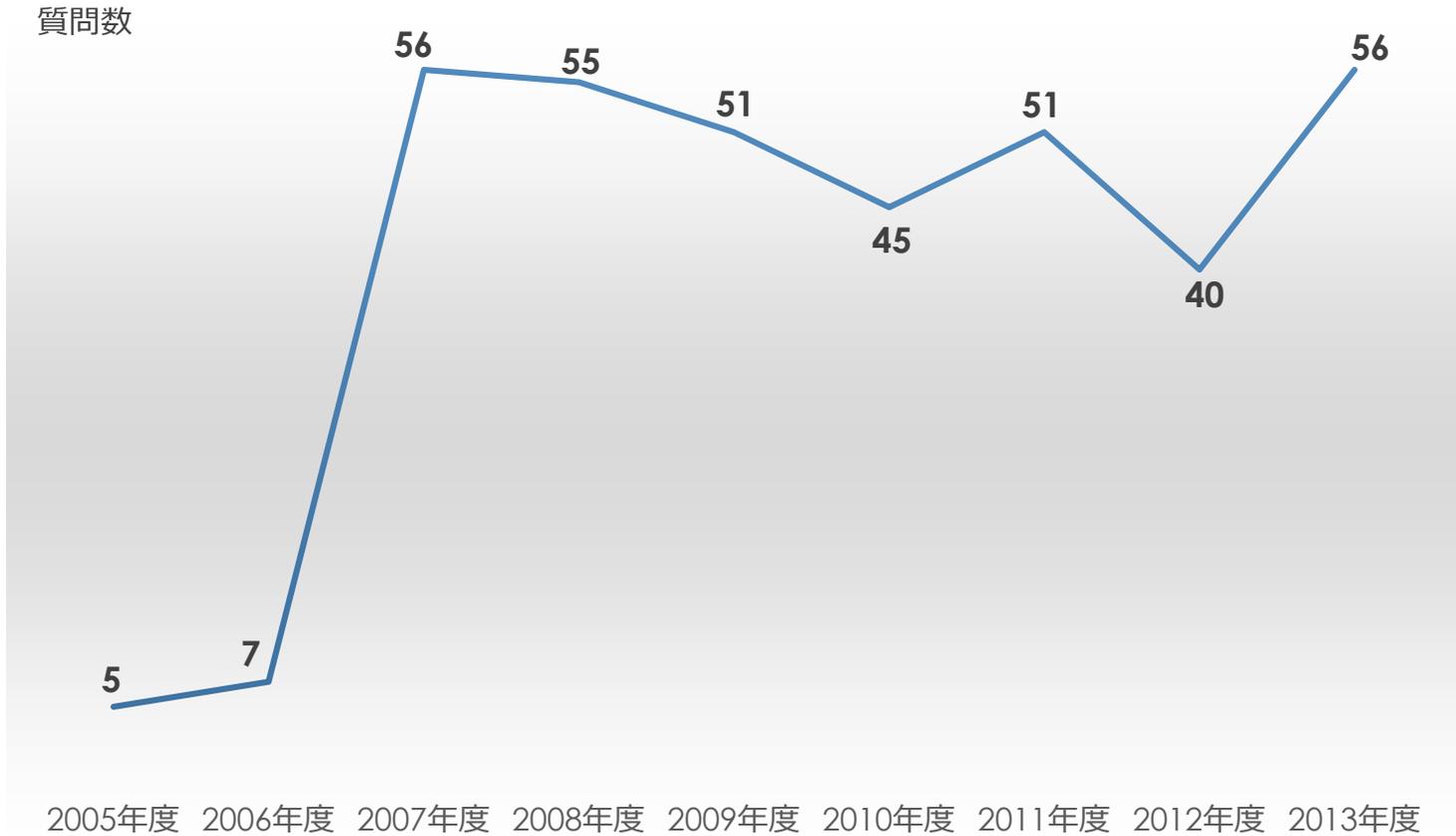
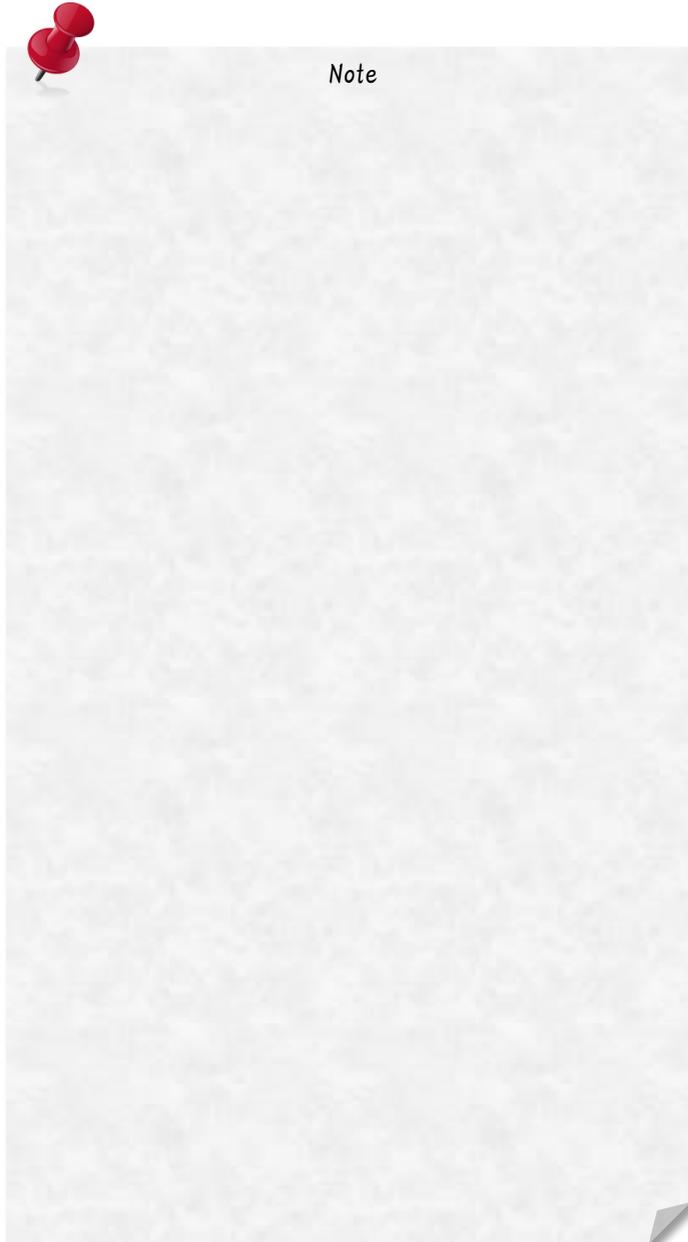


Figure 4.2.2 : 「e-Tax」関連質問数時系列推移



「e-Tax」

「e-Tax」の記述がある質問で使われている動詞・形容詞の関係性を可視化

「わかりにくい」「使いにくい」などが出現。

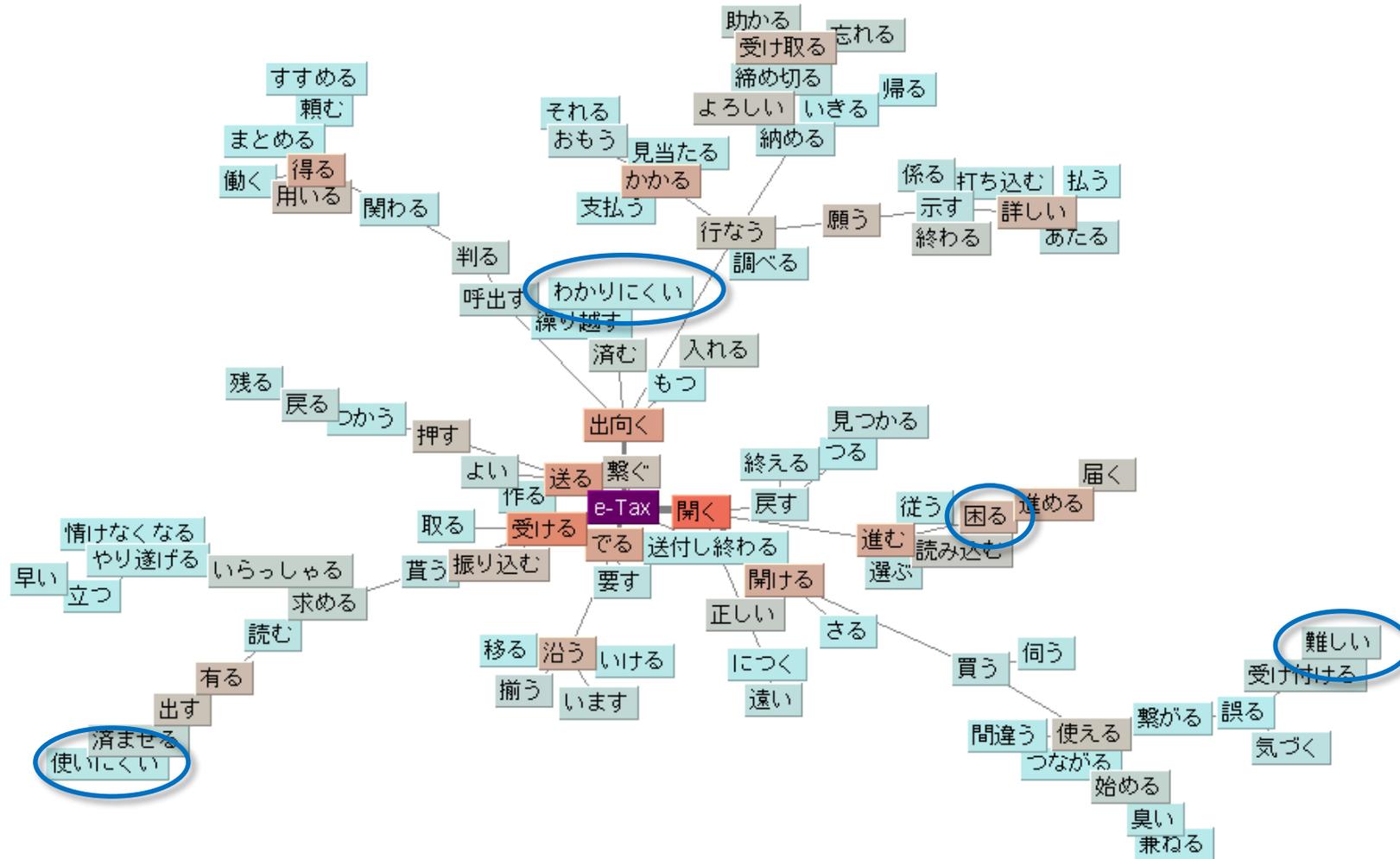


Figure 4.2.3 : 「e-Tax」関連質問ワード関係図

Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離が近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード

**考察** 使いにくさ、難しさを感じられており、改善の余地が大きいと思われる。

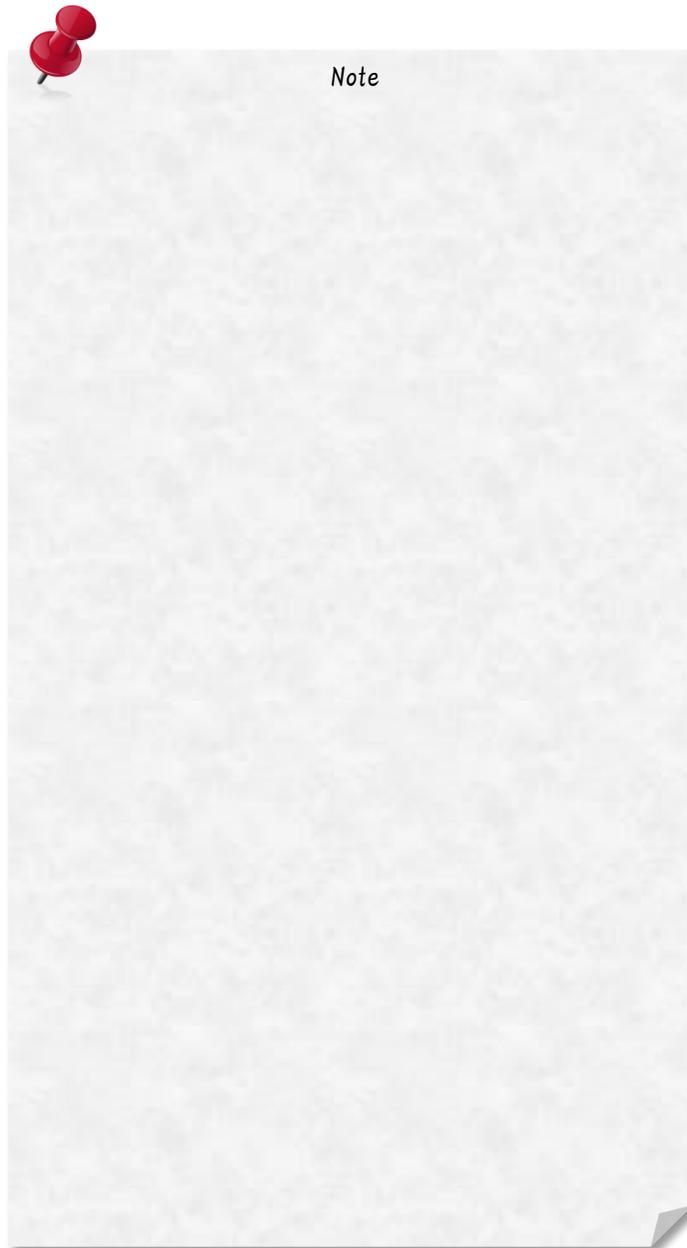


## 1. 利用者の声の収集・発表

窓口での満足度の高い利用者の生の声を収集・情報として提供することで、確定申告の理解・利用促進に繋がると思われる。

## 2. 男女間の違いを意識したe-Taxに関するサービス

女性はハードウェアの設置・設定から、男性は操作方法から説明・ケアすることで利用者の増加・満足度の向上に繋がる可能性が高い。



## 4.3 購買層分析



### Note

- ◆ 購買層分析は、製品・サービスの購入を検討している投稿者の質問データを分析することで、購入時の検討・比較ポイントなどを明らかにすることを目的としている。
- ◆ 本セクションでは、株式に関連した口座についての悩みを分析した。
- ◆ 株関連の質問では、特定口座に関する質問が頻出していることがわかった。
- ◆ 特定口座について、一般口座との組合せなど個人の状況に応じた最適なパターンに関する情報を求めている傾向が見られた。

「株式」

「株式」関連の質問で使われているワードの関係性を可視化

「特定口座」に関する質問が多い。

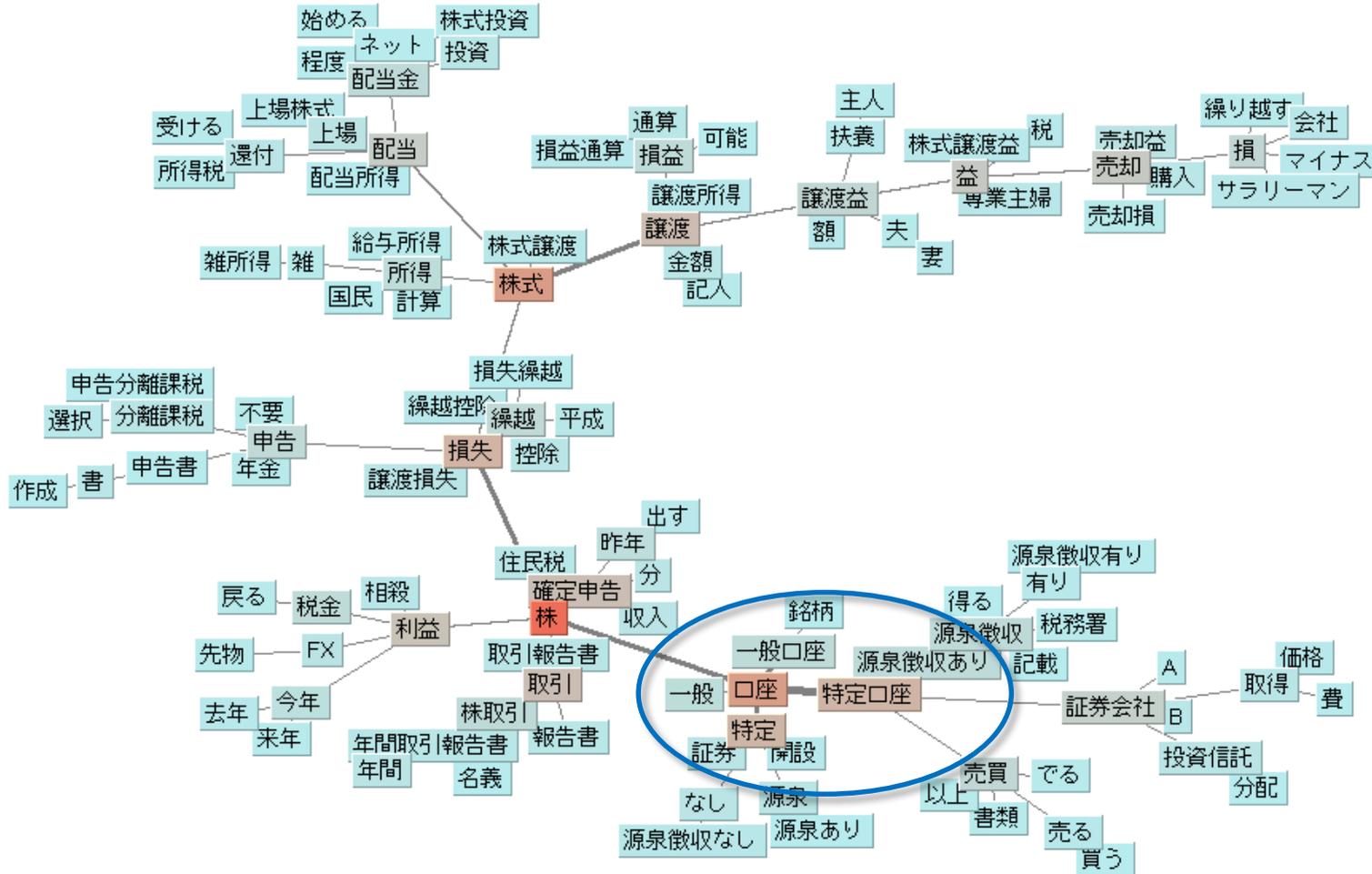


Figure 4.3.1 : 「株式」関連質問ワード関係図

**考察** 特定口座開設には何らかの障壁が存在している可能性があり、詳細情報には需要があると思われる。

Note

【図の見方】

- 位置に関係なくお互いの相対的な距離に近いほど同じ投稿内で記述されているワード
- 水色<灰色<赤色の濃淡順に記述されている頻度が高いワード



## 「特定口座」 関連質問データ

一般口座と特定口座の確定申告について。質問です A社では一般口座、B社では特定口座(源泉徴収あり)をもっていますが、特定口座の方は株式で100万くらいの利益になっています。例えばA社で、1万円の損失となっていて、手続きが大変だから、確定申告しなくても平気でしょうか？一般口座での利益がなくて、特定口座で税金を払ってるから平気だと思うんですが、念のため教えてください！

【株取引】 年の途中で、特定口座への変更をすると？以前開設した特定口座が廃止されたまま、今年から再度取引を開始しました。今のところ一般口座での取引で10万円程度の利益が出てしまったため、数日前に特定口座（源泉有り）を再度開設しました。ここで質問ですが、一般口座での取引は20万円以内のため、次からの売買は特定口座（源泉有り）で行えば、今年の分の確定申告はしなくて良いのでしょうか？イマイチよく分からないので教えてください。よろしくお願ひ致します。

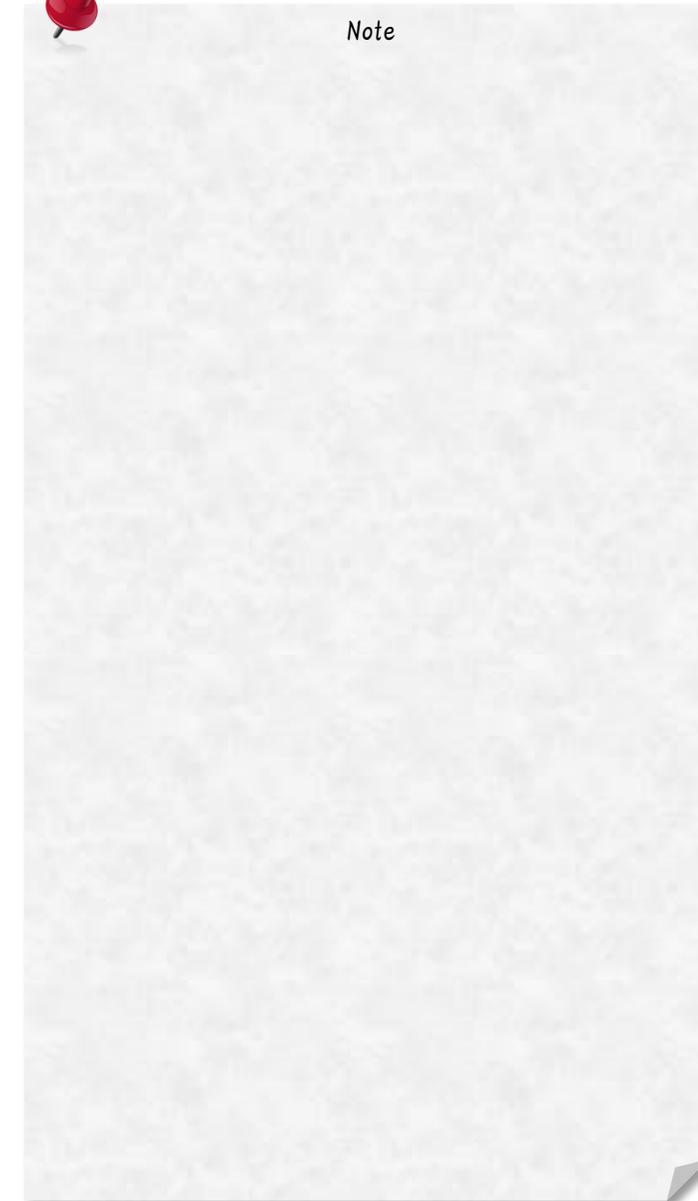
医療費控除と特定口座の関係について。季節外れな話題ですいません。ここ数年、通院がかさんでいて医療費控除を受けています。私は会社員で、年末調整は会社でやってもらったあと、医療費控除のために自分で確定申告をしている、という状態になります。今回、久しぶりに株を買おうと思っています。多分20万も利益はいかないと思います。しばらくぶりなので、特定口座がみなし廃止になっており、再開の手続きをとらなければなりません。で、ふと思いました。「どっちみち医療費控除で確定申告するなら、特定口座いらないのでは？」と。もしかして意味がないのでは...と思って。それとも、特定口座にしておいたら、確定申告のときには、医療費控除の項目だけ去年と同じようかけばよいのでしょうか。（株の部分は証券会社まかせで私はノータッチでよい）正直、株の部分の確定申告はやったことないので、特定口座にしておけば、来年の医療費控除も今年と同じようにすればいいという話なら、そうしようと思っている面倒くさがりやなのです。アドバイス頂けたらうれしいです。

Table 4.3.1 : 「特定口座」 質問データ

**考察** 特定口座に関する様々なシチュエーションを情報提供することで口座開設に繋がる可能性が高い。



Note

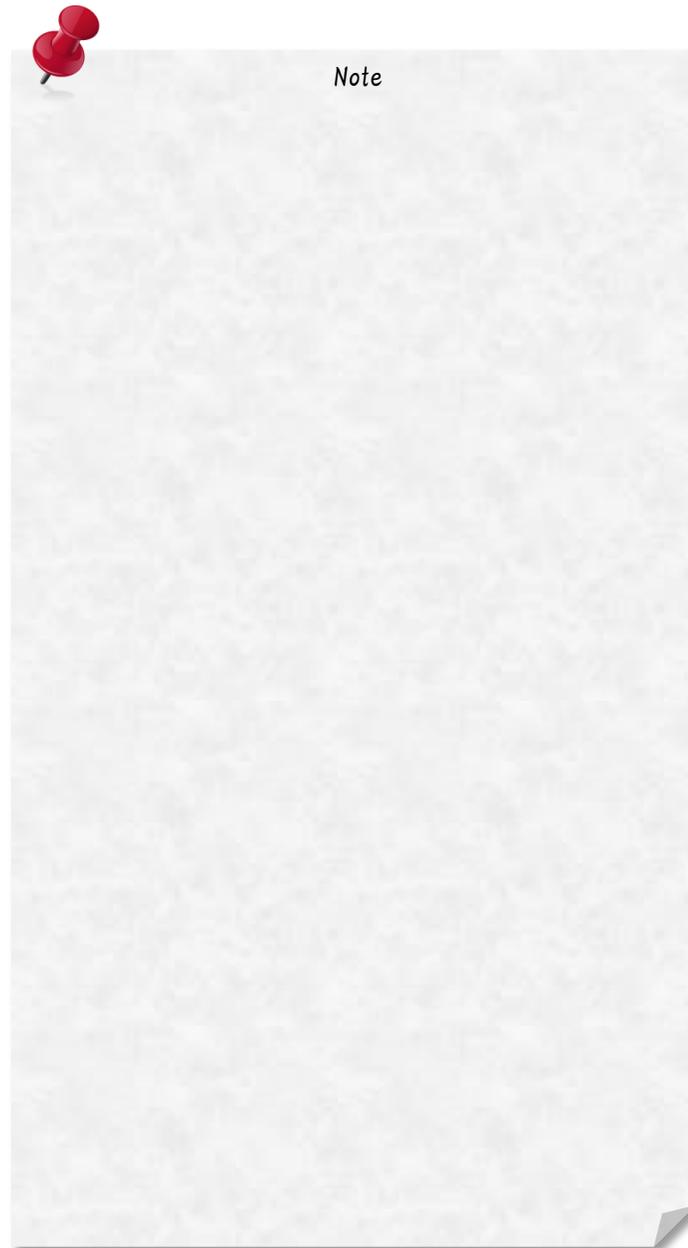


## 1. 確定申告の情報まで付加したサービス提供

一般口座・特定口座を組み合わせた場合のシミュレーションなどができると新規口座開設者の増加に繋がる可能性が高い。

## 2. 確定申告まで意識したユーザのケア

確定申告の意識が高まる時期に、確定申告のケアまで含めたサービスをPRすることで新規顧客を見込める可能性が高い。



## 4.4 追跡分析



### Note

- ◆ 追跡分析は、お礼データを分析することで質問者が回答を受けてどのように意識・行動変化したかを把握すると共に、変化を促したキーワードを発見することを目的としている。
- ◆ 本セクションではお礼データを分析することで、質問者の確定申告に対する理解の傾向についての把握を行った。
- ◆ お礼データに出現する「わかりやすい・サイト」について分析したところ、国税庁のHPの評価は高いものの、質問者の独力では該当するページに辿り着けていないことがわかった。



## 「わかりやすい」と答えたお礼に記載されているURL

**国税庁が作成しているHPが最も多い。**

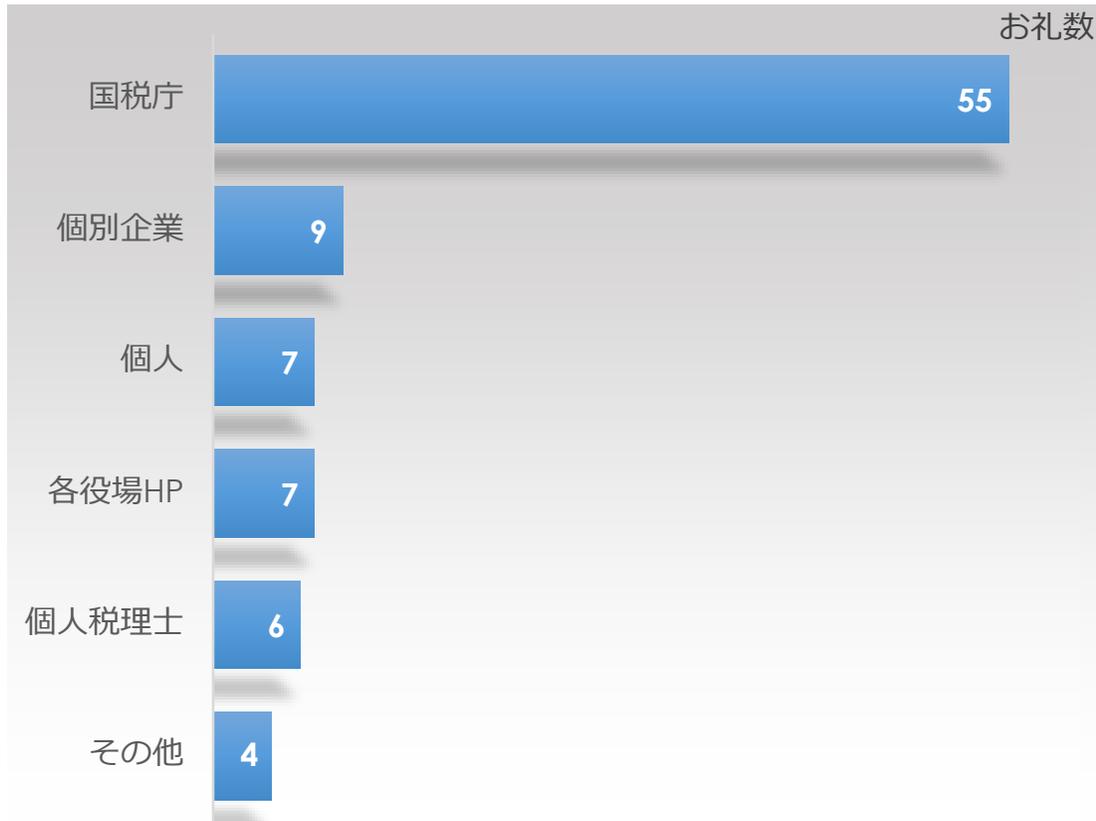
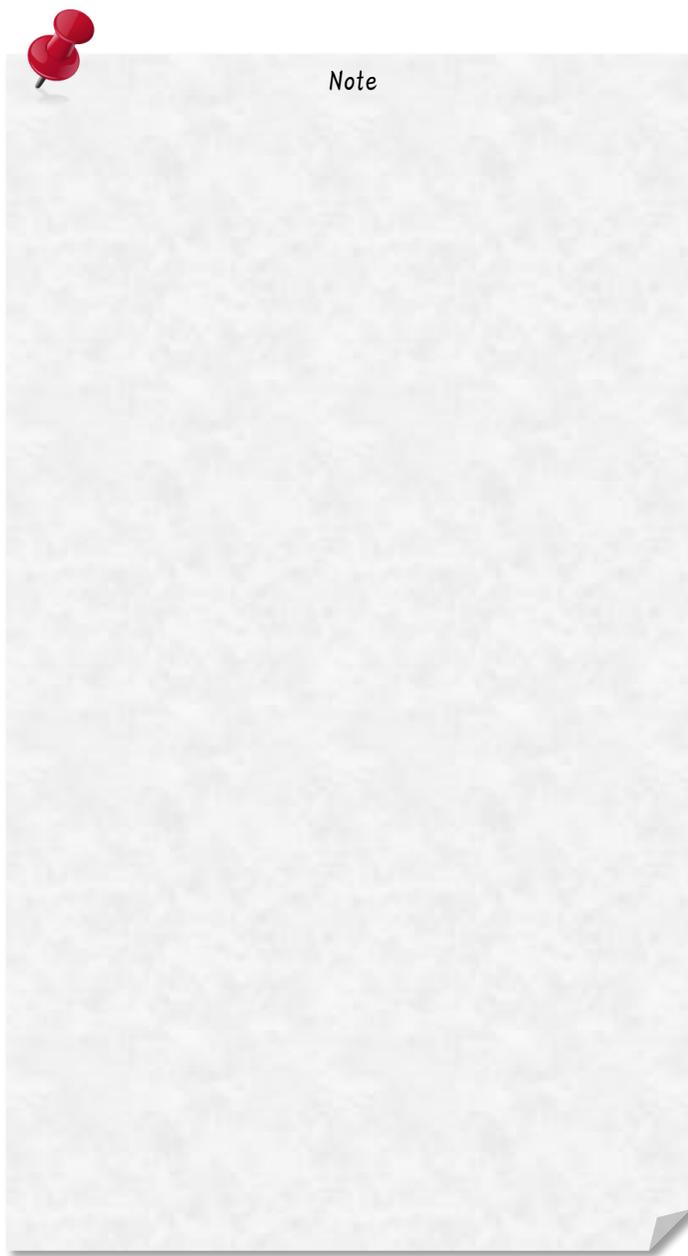


Figure 4.4.2 : HP別出現頻度



### Note

- ◆ 「国税庁」のURLは回答に記載される数も多いため、一概にわかり易いとはいえないが、一見する価値はあると思われる。



Note



## 内容はわかりやすいにも関わらず辿り着けていない。

### お礼データ

**サイト見てみました。わかりやすいですね。やっぱり確定申告しなければいけないようですね。なんでも税金ですが、控除があるのが幸い？です。このサイトでいろいろと勉強してみます。ありがとうございました！**

ありがとうございます。ようやく、わかってきました。源泉徴収票には定められた書式があり、押印については定めがないんですね。紹介いただいたサイトも大変参考になりました。私もネットで検索していましたが、**検索の仕方が悪いのか、回答を得るサイトには、たどり着けませんでした。**紹介いただいたサイトは今後も活用できそうです。この度は、わかりやすいご回答を2回もしていただき、ありがとうございました。

ありがとうございます。サイトを見させていただきました。金額別にとてもわかりやすかったです。ありがとうございました。

TAKMACさんこんばんは返事が遅くなってしまいすみません。こういうサイトは初めてみました。情報が多く、**わかりやすく楽しそうです。**ありがとうございました。じっくり見させていただきます♪

Table 4.4.1 : HP関連お礼データ



**サイトの情報としてはわかり易いものの、カテゴリズや検索のし易さ/され易さなどに課題があると思われる。**

## 1. サイトへの窓口・流入増加

既に評価の高いサイトへの流入量・窓口を増やすことで問合せ対応などのコスト削減に繋がる可能性が高い。

## 2. サイト情報のキュレーション

ユーザ個々人の状況下で、該当するページを発見しやすくすることでさらに満足度が高まる可能性が高い。





#### Note

- ◆ マイノリティ分析は、現在は非常に数が少ないものの、将来的に需要が拡大する可能性のある声を抽出することを目的としている。
- ◆ 本セクションでは、少数意見の中から健康に関連した「新たな控除対象」や「介護」について声を抽出した。

## 4.5 マイノリティ分析

# 「控除対象」関連質問データ

## 「控除対象」関連質問データ

第三類医薬品は医療費控除になりますか？確定申告の医療費控除対象について質問です。VICKS（のど飴）や、栄養ドリンクについては、ビミョウなところと思いますが、**第三類医薬品になっていればOKと考えて良いでしょうか。判断基準を教えてください。**それとも判断はあいまいで、風邪薬と一緒に買ったものはOKで、頻繁に飲む栄養ドリンクは第三類医薬品でもNGとかなんでしょうか？また判断基準について、税務署に確認すればよいでしょうか。

医療費控除 カイロの領収書の提出について。医療費控除を受けるために確定申告します。**去年はカイロプラクティックを受けたので、この分も申告できるということですが、領収書の提出はどのようにすればよいでしょうか。**税務署で聞いたら、「医師の指示があって必要とみなされる場合だけ」というので、（私の場合は確かに医師の薦めがあってヘルニア治療のため）、「医師の指示があるということを証明するのはどうしたらよいですか」と聞いたら「特にそのような形式はないけれど、領収書に医師の指示によるとか、書いてください」と言われました。税務署は職員さんによって言うことが違うのはまああることなので、ここで質問させていただきます。カイロやハリ治療などの申告をする際に、領収書にそのような但し書きをつけたりしますか？申告をして通ったことがある方、経験を教えてください。

医療費控除の範囲について。確定申告の際に医療費控除の申請ができるかについてです。・数年前に白内障の手術をして、体質的に水晶体を入れなく、**常用的にコンタクトレンズをしています**が、それに伴うコンタクトレンズのケア用品の購入（薬局や、病院など）・日常的に薬局で買う薬（かぜ薬、胃薬、など）について・養命酒や、栄養ドリンクなどの購入についてすみませんがよろしくお願いします。

Table 4.5.1 : 「控除対象」質問データ

**考察 エナジードリンクのブームなどの影響で健康食品に関連した問合せは今後増加する可能性がある。**



Note

## 「介護」関連質問データ

**介護に関連した確定申告は期限内に済ますことが難しいケースや、要介護者が亡くなった後に発覚する事実などにより確定申告を考えるケースがある。**

### 「介護」関連質問データ

別居、他界した父の医療費控除で。昨年10月に義父が他界、医療費は私達、別居の長男夫婦で全額払いました義父の家が貯金も保険も無かった事をこうなって初めて知ったので、それまで仕送りなどしていませんでした主人で確定申告、医療費控除をしたいのですが、生計が一とみなされますか？その後の生計は一で義母の医療費も払っているのと一緒に申告したいです義父の医療費支払いは私（妻）のクレジットカードでしましたが問題ありますかこのようなわからない事は確定申告期間以前に税務署で相談する事は出来るのでしょうか他で相談するところはありませんか質問ばかりですみませんよろしくお願いいたします

遅延確定申告（医療費控除）のやり方。昨年分の確定申告（医療費控除）ができませんでした。理由は、遠方の実家の父が急病で倒れたため、その看病に赴いたためです。当初、紙面にて申告しようと思っておりましたので、“通常の”医療費控除のための書類は全て揃っています。別に何か必要ですか？そして、税務署でどういうふうに言えばいいんですか？

年金受給者の確定申告。どの申告書を使うのでしょうか。私の義父は74歳で老齢年金受給者（老齢基礎厚生）です。いままでは、義母がいっしょに確定申告をしていたようですが、今年その義母が亡くなりました。義父は少々痴呆の気があり、耳の遠くなってきているので、自分で確定申告ができません。というより、確定申告をするという事自体、忘れてしまっていると思います。そこで、わたしが代筆して申告をしようと思うのですが、確定申告の申告書にはAとBがあり、義父の場合はどちらを使用すればいいのかわかりません。（去年の申告書などの書類があればいいのですが、現在見つかりません）義父は現在は仕事をしておらず、年金のみ受給しています。義母が亡くなった後の相続税などはありません。年金は年額234万円で所得税・介護保険料・住民税額は源泉徴収されています。毎月、生命保険と国民健康保険を支払っています。医療費も還付されるくらいはありそうです。申告書AとB、どちらを使用すればよいのでしょうか？

Table 4.5.2 : 「介護」質問データ

**介護者に配慮した控除の制度、確定申告のシステムは今後様々な要望が出てくる可能性が高い。**

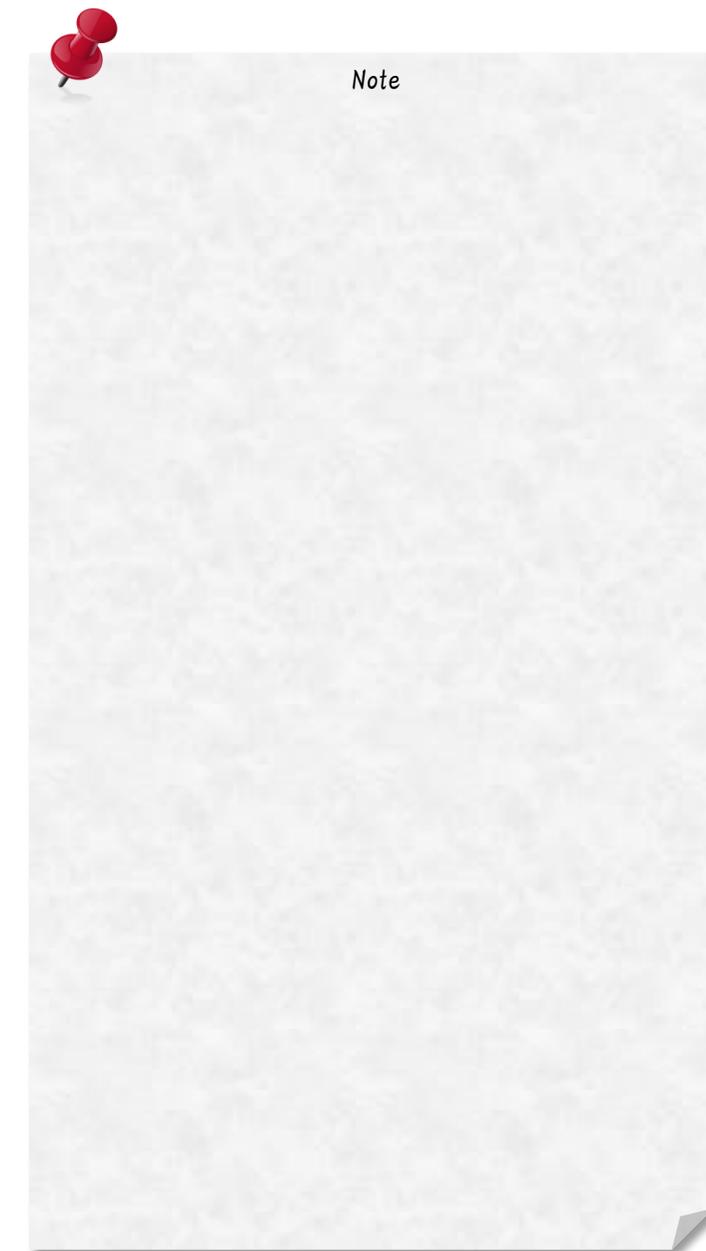


## 1. 第三医薬品など、新カテゴリに対する情報提供

健康ブームなどの影響による様々なサービス・商品に対してはユーザの関心も高いため、早めの情報提供は問合せ数削減に効果的であると思われる。

## 2. 介護に関連したシステム作り

高齢化社会に向けて、介護に関連した問題・悩みを早期に発見して対策していくことは今後ますます必要になってくるとと思われる。



Q & A には発見がいっぱい!

 OKWave総合研究所

<http://www.okwave.co.jp/ri/>

発行日 2015年1月27日

【公式Facebookページ】

<http://www.facebook.com/okwave.ri>

【お問い合わせ】

<http://bit.ly/okwaveri>

【次回予告】

タイトル : 「住まい選び」

発行予定日 : 2015年2月24日